

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ  
Escuela de Posgrado**



**Gestión de los procedimientos administrativos  
disciplinarios de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado  
- Inspectoría General de la PNP, período 2022 – 2023**

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de  
Maestro en Gobierno y Políticas Públicas que presenta:

*Gustavo Adolfo Sirlopú Meléndez*

*Erick Augusto Quiroz Dávila*

**Asesor:**

*Giofianni Diglio Peirano Torriani*


Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, **Giofianni Diglio Peirano Torriani**, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del Trabajo de Investigación: “Gestión de los procedimientos administrativos disciplinarios de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - Inspectoría General de la PNP, período 2022 – 2023”, de los autores: Gustavo Adolfo Sirlopú Meléndez y Erick Augusto Quiroz Dávila; dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin del 28 de agosto del 2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Investigación y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

**Lima, 4 de setiembre de 2025**

<b><u>Giofianni Diglio Peirano Torriani</u></b>	
DNI:40053002	 Firma:
ORCID:0006-0003-1724-5779 <a href="https://orcid.org/0000-0003-1724-5779">https://orcid.org/0000-0003-1724-5779</a>	

## Resumen

El presente proyecto de innovación aborda un problema público crítico y ofrece una solución innovadora sustentada en tecnología y pedagogía moderna, a fin de optimizar el procedimiento administrativo disciplinario (PAD) realizado por los auxiliares de investigación de la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado (OD PM).

En el Capítulo I, se identifica la problemática relacionada con la deficiente gestión de competencias y capacidades en el PAD de la OD PM de la IG de la PNP, luego se analiza la magnitud del problema, los recursos humanos y logísticos insuficientes, y el impacto de las condiciones sociales y económicas de Madre de Dios en el desempeño institucional.

En el Capítulo II, presentamos las principales causas del problema, identificadas como el déficit de personal capacitado, los recursos logísticos y tecnológicos inadecuados, y la ineficiencia en el PAD; luego de ser analizadas nos dará como resultado la estructura causal que ocasiona el problema.

En el Capítulo III, proponemos una solución basada en la implementación de una Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada, inspirada en el modelo Laureate y potenciando el aprendizaje mediante inteligencia artificial.

En el Capítulo IV, se ha realizado el análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del mencionado prototipo de alta resolución; a partir de ello, damos respuesta a las interrogantes planteadas ¿Los usuarios finales quieren realmente hacer esto? (Deseabilidad), ¿Este prototipo es sostenible económicamente en el tiempo? (Factibilidad) y ¿Puede la OD PM llevar adelante el proyecto presentado? (Viabilidad).

Tenemos la plena confianza que la presente propuesta de innovación cumpla a cabalidad con los resultados esperados que incluyen mayor eficiencia en el PAD, así como un incremento en la transparencia y una mejora en la confianza ciudadana hacia la PNP.

**Palabras claves:** Gestión de competencias y capacidades, Procedimientos administrativos disciplinarios, Capacitación continua en línea, Inteligencia artificial, Disciplina Policial.

## **Abstract**

This innovation project addresses a critical public problem and offers an innovative solution based on modern technology and pedagogy, in order to optimize the administrative disciplinary procedure (PAD) carried out by the investigation assistants of the Disciplinary Office of Puerto Maldonado (OD PM).

In Chapter I, we identify the problem related to the deficient management of competencies and capabilities in the PAD of the OD PM of the PNP IG, then we analyze the magnitude of the problem, the insufficient human and logistical resources, and the impact of the social and economic conditions of Madre de Dios on institutional performance. In Chapter II, we present the main causes of the problem, identified as the deficit of trained personnel, inadequate logistical and technological resources, and inefficiency in the PAD; after being analyzed, we will find the causal structure that causes the problem. In Chapter III, we propose a solution based on the implementation of a Digital Platform for Personalized Continuing Education, inspired by the Laureate model and enhancing learning through artificial intelligence. In Chapter IV, we have analyzed the desirability, feasibility and viability of the aforementioned high-resolution prototype; based on this, we answer the following questions: Do the end users really want to do this? (Desirability), Is this prototype economically sustainable over time? (Feasibility) and can the OD PM carry out the project presented? (Viability).

We are confident that this innovation proposal will fully comply with the expected results, which include greater efficiency in the PAD, as well as an increase in transparency and an improvement in citizen trust towards the PNP.

**Keywords:** Competency and capacity management, Administrative disciplinary procedures, On-line continuous training, Artificial intelligence, Police discipline.

## ÍNDICE

Caratula .....	I
Informe de Similitud .....	II
Resumen.....	III
Abstract .....	V
ÍNDICE .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
Introducción.....	1
Capítulo I: Definición y Descripción del Problema Público .....	3
1.1. Redacción Formal del Problema Público.....	3
1.2. Marco conceptual del problema .....	8
1.2.1. Gestión de Competencias.....	8
1.2.2. Gestión de capacidades.....	9
1.2.3. Procedimiento administrativo disciplinario (PAD).....	10
1.2.4. Disciplina policial .....	10
1.2.5. Neurociencia aplicada al aprendizaje.....	11
1.2.6. Instituciones del procedimiento administrativo disciplinario y potestad sancionadora.....	12
1.2.7. Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú .....	13
1.3. Arquitectura del problema.....	15
1.3.1. Descripción Dimensión: magnitud del problema en la OD PM.....	17
1.3.2. Descripción Dimensión: Características del procedimiento administrativo disciplinario (PAD) .....	17
1.3.3. Descripción dimensión: Actores involucrados en el procedimiento administrativo disciplinario.....	18

1.3.4.Descripción dimensión: Problemática social, política y económica de la jurisdicción	
18	
1.3.5. Conexión entre la Arquitectura del Problema y la Propuesta Innovadora.....	19
1.4. Marco normativo e institucional relacionado con el problema .....	20
1.4.1. Marco normativo .....	20
1.4.2. Marco Institucional frente al problema.....	21
1.4.3. Políticas públicas generales.....	21
1.4.4 Políticas públicas específicas frente al problema identificado .....	22
Capítulo 2: Causas del Problema .....	23
2.1. Marco teórico causal del problema .....	23
2.1.1. Relacionado con la Causa 1: Déficit de recursos humanos y competencias profesionales .....	23
2.1.2. Relacionado con la Causa 2: Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos	24
2.1.3. Relacionado con la Causa 3: Ineficacia del PAD .....	25
2.2. Análisis causal del problema .....	25
2.2.1. Déficit de recursos humanos y competencias profesionales .....	25
2.2.2. Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos .....	29
2.2.3. Ineficacia del PAD .....	31
Diagrama de Ishikahua .....	33
Capítulo III: Diseño del Prototipo de Innovación .....	34
3.1 Desafío de Innovación .....	34
3.2. Experiencia previa para hacer frente al desafío de innovación .....	37
3.2.1.Caso internacional: Programa de Reforma Policial en Colombia.....	38
3.2.2. Caso Internacional: Reforma de la Policía Metropolitana de Londres.....	39
3.2.3. Caso nacional: Modernización de la PNP.....	40
3.3. Proceso de la Conceptualización y Prototipado .....	41

3.3.1. Proceso de Conceptualización.....	41
3.3.2. Proceso de Prototipado .....	45
3.4. Concepto y Prototipo Final de Innovación .....	47
3.4.1. Concepto Final de Innovación.....	47
3.4.2. Prototipo de Alta Resolución .....	51
Capítulo IV: Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo.....	70
4.1. Análisis de Deseabilidad.....	70
4.1.1. Deseabilidad Social .....	70
4.1.2. Deseabilidad Política .....	70
4.2. Análisis de Factibilidad .....	73
4.2.1. Factibilidad Técnica.....	73
4.2.2. Factibilidad Económica .....	73
4.2.3. Factibilidad Operativa.....	74
4.3. Análisis de Viabilidad .....	75
4.3.1. Viabilidad Técnica .....	75
4.3.2. Viabilidad Económica.....	76
4.3.3. Viabilidad Operativa .....	76
4.3.4. Viabilidad Social .....	76
CONCLUSIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Marco normativo frente al problema identificado .....	<b>20</b>
<b>Tabla 2:</b> Marco institucional frente al problema identificado.....	<b>21</b>
<b>Tabla 3:</b> Políticas públicas frente al problema identificado.....	<b>21</b>
<b>Tabla 4:</b> Políticas públicas específicas frente al problema identificado.....	<b>22</b>
<b>Tabla 5:</b> Asignación de personal de la OD PM – 2022 AL 2024.....	<b>27</b>
<b>Tabla 6:</b> Valoración de la causa de mayor impacto .....	<b>35</b>
<b>Tabla 7:</b> Programa de Reforma Policial en Colombia.....	<b>38</b>
<b>Tabla 8:</b> Reforma de la Policía Metropolitana de Londres.....	<b>39</b>
<b>Tabla 9:</b> Modernización de la PNP .....	<b>40</b>
<b>Tabla 10:</b> Cuadro de identificación de ideas.....	<b>42</b>
<b>Tabla 11:</b> Cuadro de agrupación de ideas .....	<b>43</b>
<b>Tabla 12:</b> Cuadro de Priorización del grupo de Ideas .....	<b>44</b>
<b>Tabla 13:</b> Descripción del concepto.....	<b>45</b>
<b>Tabla 14:</b> Técnica de maduración del concepto.....	<b>46</b>
<b>Tabla 15:</b> Descripción del Concepto Final.....	<b>47</b>
<b>Tabla 16:</b> Niveles de Prototipado .....	<b>51</b>
<b>Tabla 17:</b> Pasos para el testeo del prototipo.....	<b>54</b>
<b>Tabla 18:</b> Matriz del análisis de deseabilidad.....	<b>71</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Excesiva Carga Procedimental y Asignación de Personal de la IG PNP en los años 2022 y 2023 .....	5
<b>Figura 2:</b> Excesiva Carga Procedimental y Asignación de Personal de la OD OM en los años 2022 y 2023. ....	6
<b>Figura 3:</b> Asignación presupuestal.....	29
<b>Figura 4:</b> Diagrama de Ishikahua.....	33
<b>Figura 5:</b> Presentación del Proyecto Final de Innovación.....	67

## **Introducción**

En cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de esta prestigiosa Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), la presente investigación estudia y analiza de manera integral la problemática relacionada con la gestión deficiente de competencias y capacidades en los procedimientos administrativos disciplinarios por parte del personal policial de la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado, perteneciente a la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú (PNP), en el período 2022-2023.

Nuestro Proyecto Final de Innovación se enfoca principalmente en conocer las limitaciones y falencias detectadas en términos de capital humano, logístico y tecnológico, así como en la falta de capacitación del personal de auxiliares de investigación y administrativos que tienen la gran responsabilidad de desarrollar los procedimientos administrativos disciplinarios en esta oficina regional de Inspectoría. Este reto no solo implica el compromiso de la eficacia del sistema disciplinario policial, sino también la ética, la transparencia y la imagen institucional de la PNP.

En ese sentido, la propuesta de nuestra investigación trata de identificar cuáles son las causas primordiales de las deficiencias detectadas y previo análisis riguroso tratamos de proponer una solución innovadora, orientada a la implementación de una Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada, basada en el modelo educativo Laureate (como la desarrollada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), con el apoyo de la tecnología de inteligencia artificial. Este sistema tiene como objetivo transformar el aprendizaje y la capacitación del personal policial que viene laborando en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado – Madre de Dios, coadyuvando al desarrollo de sus competencias técnicas y habilidades blandas que permitan optimizar los procedimientos administrativo disciplinarios, en aras de fortalecer la misión y funciones de la institución al servicio de la sociedad.

Cabe significar que, nuestra propuesta de innovación guarda estrecha relación con los objetivos de la PNP, como es el de garantizar un desempeño eficiente, ético y transparente en la administración del procedimiento disciplinario, promoviendo simultáneamente una cultura de aprendizaje continuo y mejora constante. Asimismo, el presente estudio no solo trata de responder a las necesidades internas de la institución, sino también el de consolidar la confianza de la ciudadanía en la PNP, fortaleciendo la misión de garantizar el orden y la seguridad pública en la jurisdicción del departamento de Madre de Dios.

En esa orientación, nuestro PFI constituye un reto por profesionalizar los procesos administrativos disciplinarios a cargo de la IG de la PNP, incorporando soluciones tecnológicas de vanguardia y pedagógicas que trasciendan de manera positiva en la calidad del servicio y la cohesión organizacional.

**Gustavo Sirlopú y Erick Quiroz**

## **Capítulo I: Definición y Descripción del Problema Público**

En el presente capítulo se desea determinar los factores más resaltantes que influyen en una gestión deficiente de los procedimientos administrativos disciplinarios que se instruyen en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado (OD PM) de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú (IG PNP), con la finalidad de proponer estrategias de solución al problema existente, así como optimizar la calidad del servicio en el marco de la Ley N°30714 – Ley del Régimen Disciplinario de la PNP.

Para ello, se realizará un análisis exhaustivo de los procedimientos administrativo disciplinarios que se desarrollan en la OD PM, para identificar los problemas en su gestión. Se desarrollarán contenidos teóricos y se elaborará la matriz de consistencia que determine las dimensiones de la arquitectura del problema, en torno a los factores que afectan la eficiencia de dichos procedimientos, como la falta de capacitación, limitaciones logísticas y tecnológicas, infraestructura, etc.

Al final hemos determinado y definido el problema público de nuestra investigación como punto de partida para encontrar la mejor solución posible que satisfaga las necesidades e intereses institucionales que conlleve al mejor cumplimiento de su finalidad fundamental.

### **1.1. Redacción Formal del Problema Público**

“Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú, período 2022-2023”.

La PNP forma parte de la estructura del Estado y su finalidad fundamental se encuentra establecida en el Art. 166° de la Constitución Política; cuenta con aprox. 133,076 efectivos, de

los cuales 9,785 son oficiales y 123,291 son suboficiales (Lista de Revista MAY-2024 – DIRREHUM PNP/ DIVSICPAL), prestando servicios en las diferentes unidades y subunidades policiales, tanto orgánicas como especializadas a nivel nacional; su actuación está centrada en el deber de servir a la sociedad, en la disciplina, en su integridad moral y ética, y en la transparencia de sus acciones; sin embargo, existen algunos malos elementos que contraviniendo todas las disposiciones del Comando vienen incurriendo en conductas disfuncionales graves y muy graves que afectan la imagen institucional con subsecuente desconfianza de la ciudadanía.

Por otro lado, según la Ley N° 1267 – Ley de la PNP y su Reglamento (DS N° 026 – 2017 IN), “La IG PNP es el ente sistémico y normativo integrante del Sistema Disciplinario Policial, responsable de preservar, controlar y supervisar la disciplina, la imagen institucional, la ética y la calidad del servicio en el territorio nacional; efectuando investigaciones administrativo – disciplinarias; de conformidad con la normatividad vigente, a fin de garantizar la calidad, eficiencia y eficacia en el ejercicio de la función policial”.

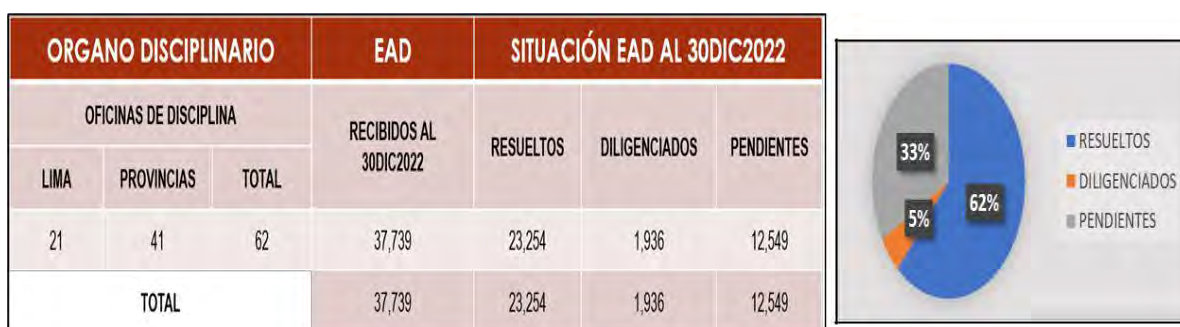
Sobre el particular, conforme se desprende del “Diagnóstico Situacional de la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General PNP” (DIC2023), durante el período 2022-2023, se registró un notorio incremento de la comisión de infracciones graves y muy graves por parte del personal policial involucrados en actos de corrupción, abuso policial, abandono de cargo, acciones delictivas integrando bandas u organizaciones criminales, y por los cuales fueron sometidos a procesos administrativo - disciplinarios y sancionados; situación que se corrobora con la cantidad de expedientes administrativo - disciplinarios (EAD) que se encuentran pendientes de resolución al mes de diciembre de 2023, ascendente a 11,299.

Asimismo, en el indicado documento, se señala la problemática existente en todas las oficinas de Inspectoría, la misma que se sustenta en la excesiva carga procedimental de expedientes administrativos disciplinarios, limitación de personal, limitaciones logísticas

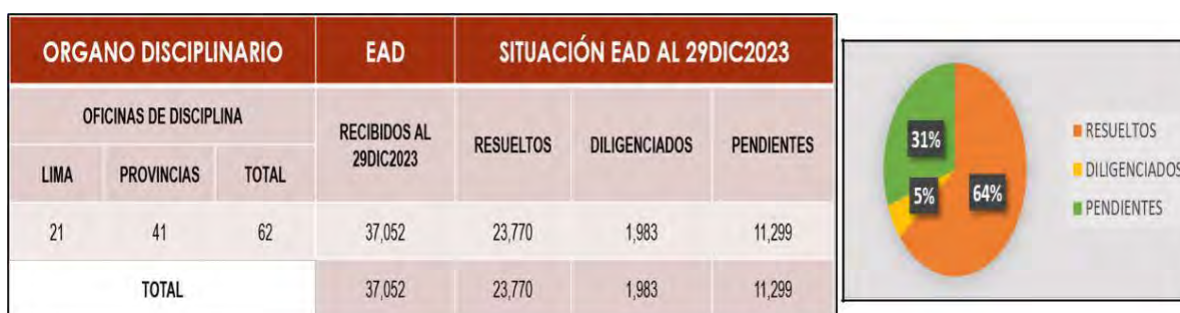
(vehículos - equipos informáticos) y actualización normativa. Conforme se detalla a continuación en la Figura 1.

**Figura 1:** Excesiva Carga Procedimental y Asignación de Personal de la IG PNP en los años 2022 y 2023.

### Excesiva Carga Procedimental – 2022



### Excesiva Carga Procedimental – 2023



### Personal PNP Asignado a la IG PNP



**Fuente:** Elaboración propia a partir del “Diagnóstico Situacional de la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General de la PNP”, julio 2023. Documento interno proporcionado por la IG PNP en el marco del trabajo de campo realizado para el presente proyecto.

Este diagnóstico contiene información estadística oficial sobre la carga procedimental, distribución de personal, recursos logísticos y estado del cumplimiento normativo en las distintas OODD a nivel nacional, incluyendo la OD Puerto Maldonado. Los datos corresponden a registros institucionales consolidados a diciembre de 2022 y 2023, según consta en los cuadros de seguimiento administrativo entregados por la Dirección de Investigaciones de la IG PNP.

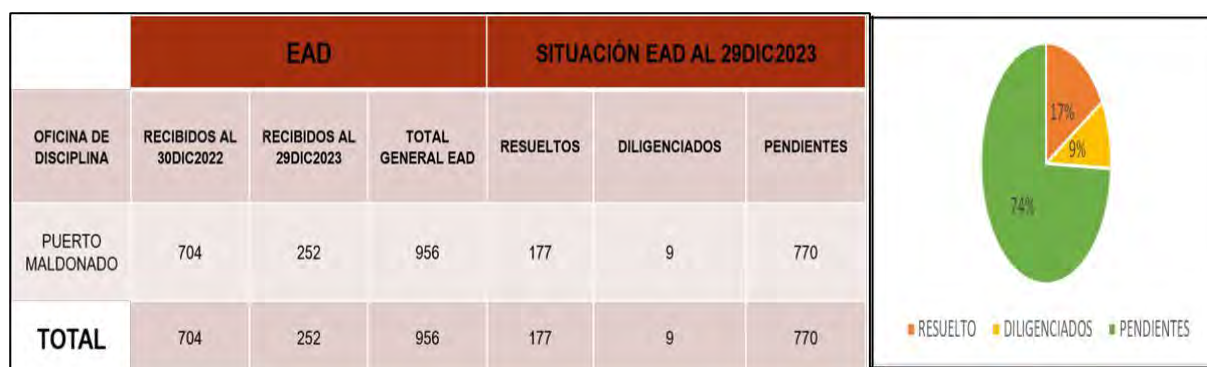
En este contexto, la OD PM es uno de los órganos disciplinarios que presenta con mayor énfasis dicha problemática; conforme se detalla a continuación en la Figura 2.

**Figura 2:** Excesiva Carga Procedimental y Asignación de Personal de la OD PM en los años 2022 y 2023.

### Excesiva Carga Procedimental - 2022



### Excesiva Carga Procedimental – 2023



### Asignación de Personal Policial a la OD PM

PERSONAL PNP	AÑO		
	2022	2023	2024
Coronel	01	01	--
Suboficial Brigadier	01	01	01
Suboficial Técnico de 1ra	01		
Suboficial Técnico de 3ra.	01	02	01
Suboficial 1ra.	04	02	02
Suboficial 2da.	02	02	02
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>08</b>	<b>06</b>

Cabe destacar que, con Decreto Legislativo N° 1583 – DL que modifica diversos artículos de la Ley N° 30714, Ley que regula el Régimen Disciplinario de la PNP (LRD PNP), publicado el 14NOV2023 en el diario oficial “El Peruano”, se determina la implementación de las Oficinas de Disciplina de las Direcciones, Macro Regiones Policiales, Regiones Policiales, Frentes Policiales o Divisiones Policiales, a cargo de los secretarios o jefes de las Oficinas de Administración, competentes para investigar la comisión de infracciones disciplinarias graves.

En el caso de la Región Policial Madre de Dios (REGPOL MDD), se instaló la Oficina de Disciplina el 19FEB2024, con la incorporación de DOS (02) efectivos policiales en calidad de DESTACADOS procedentes de la OD PM de la IGPNP, y posteriormente se incorporaron CUATRO (04) efectivos haciendo un total de SEIS (06) Auxiliares de Investigación al mando de un coronel PNP de Armas (con retención de cargo), quien se desempeña como Secretario de dicha unidad policial, los mismos que al término del proceso de implementación, el 27MAY2024, asumieron competencia funcional para la ejecución del PAD por infracciones graves; contando en la actualidad con 283 EAD pendientes de resolución.

También es necesario señalar que el presupuesto asignado a la IG PNP asciende a S/ 4,181,160 función ORDEN PÚBLICO Y SEGURIDAD, meta presupuestal 0143, con financiamiento RECURSOS ORDINARIOS, para su distribución a todos los órganos o áreas de

acuerdo a los clasificadores de gasto; sin embargo, dicha desagregación del presupuesto no comprende a las oficinas de disciplina de provincias, puesto que éstas atienden sus requerimientos y gastos administrativos a través de las unidades ejecutoras de las regiones policiales. En el caso de la OD PM se rige por el presupuesto que administra la Unidad Ejecutora 033 Región Policial Puno, correspondiéndole un fondo de caja chica para solventar gastos urgentes y de menor cuantía, empero en el año 2023 no le fue asignado dicho fondo, teniendo que recibir apoyo logístico a través de la REGPOL MDD.

## **1.2. Marco conceptual del problema**

### **1.2.1. Gestión de Competencias**

Según Spencer & Spencer, 1993, p. 9, la competencia es definida como "Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un desempeño efectivo o superior en una situación o trabajo determinado". Por su parte, Claude Lévy-Leboyer (2000), sostiene que las competencias "son el conjunto de aptitudes, conocimientos y rasgos de personalidad que permiten a una persona actuar eficazmente en su entorno profesional, adaptándose a las exigencias del contexto y alcanzando resultados satisfactorios".

A decir de los autores, refieren que las competencias no solo son técnicas, relacionadas con el ámbito normativo y procedimental, sino que también comprenden las competencias blandas o características personales que permiten a los individuos manejar situaciones complejas y cambiantes en su trabajo.

Es necesario saber que, en el campo del régimen disciplinario de la PNP, esto comprende las competencias técnicas, como el conocimiento especializado de las leyes y procedimientos, y competencias blandas, como la inteligencia emocional y la toma de decisiones éticas.

Por último, en lo relacionado a la competencia profesional, Bunk, G. (1994) considera que "... posee esta cualidad quien dispone de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo (pp. 8-14)

En ese contexto, podemos inferir que la gestión de competencias comprende habilidades técnicas como características personales, las mismas que son muy importantes para el desempeño laboral exitoso. Este aspecto es reforzado al indicarse que un profesional competente debe ser capaz de solucionar problemas de manera independiente y dinámico, ayudando de forma efectiva en su entorno laboral. En el ámbito de la PNP, los efectivos policiales deben ser expertos en el conocimiento de las leyes y procedimientos (competencias técnicas), así como también desarrollar habilidades como la inteligencia emocional y la capacidad para tomar decisiones éticas (competencias blandas).

### **1.2.2. Gestión de capacidades**

Los autores Aguilar y Yepes (2005), en lo relacionado a la gestión de capacidades sostienen que "...las organizaciones adquieren sus ventajas competitivas al desarrollar 'capacidades organizacionales' que se vuelven parte de la memoria colectiva de la organización mediante la repetición y estandarización de procesos. A medida que estas capacidades se consolidan, se convierten en rutinas que la organización puede replicar para alcanzar sus objetivos". Esta teoría también enfatiza que "...la rigidez en estas rutinas puede impedir la innovación, lo que obliga a las organizaciones a desarrollar nuevas capacidades para mantenerse competitivas".

Sobre el particular podemos decir que la gestión de capacidades es fundamental para que las organizaciones desarrollen y mantengan las habilidades, recursos y procesos

necesarios para cumplir con sus objetivos de manera eficiente. La capacidad de la PNP para innovar y mejorar su funcionamiento dependerá mucho de la habilidad para crear y gestionar estas capacidades de manera efectiva.,

### **1.2.3. Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD)**

La Ley del Servicio Civil (Ley 30057) señala que el PAD es un conjunto de trámites que la Administración debe seguir para sancionar al personal que se encuentra a su servicio y a otros ligados a ésta por una relación pactada. Esta atribución le faculta establecer penalidades a los administrados cuando vulneran los bienes jurídicos señalados en la normatividad constitucional y legal en vigencia. El PAD se aplica en el servicio civil y está regulado por la citada ley.

El PAD en la PNP se rige por la Ley N° 30714, que establece el régimen disciplinario aplicable al personal policial y su reglamento normado mediante Decreto Supremo N° 003-2020-IN.

Respecto al PAD, Arescurenaga (2016, p 98) manifiesta que "... la falta de capacitación en el PAD ha sido identificada como una causa clave de ineficiencias en los procedimientos disciplinarios", "... la falta de conocimiento sobre el procedimiento y la normativa es una barrera significativa para el cumplimiento efectivo de las sanciones disciplinarias". Asimismo, sostiene que "... el personal no se encuentra motivado para seguir laborando en Inspectoría, de manera que el trabajo desarrollado tiende a ser descuidado y con poca voluntad".

### **1.2.4. Disciplina policial**

La Ley N°30714, en el numeral 2 del artículo 1°, define la disciplina policial como "Una condición necesaria de la Policía, constituyendo el acatamiento consciente y voluntario de las órdenes dictadas con arreglo a ley, permitiendo asegurar la unidad de acción y el cumplimiento de la finalidad, misión y funciones institucionales" (MININTER, 2020, p.22).

En este contexto, Gurreonero y Pinto, 2022, coinciden en señalar que “La disciplina es una condición necesaria que debe reunir todo efectivo policial, lo cual implica la disposición para cumplir con las órdenes superiores ajustadas a la ley, porque ello permitirá la unidad de acción de los efectivos, para que su esfuerzo pueda converger en el logro de una misión, objetivo o cometido institucional, vinculado al cumplimiento de su encargo constitucional”.

Por su parte, Pacori, J – 2022, señala también que “La disciplina policial determina el correcto funcionamiento institucional; constituyendo la observancia de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en el cumplimiento de las funciones, así como el acatamiento de las órdenes impartidas por el superior”.

En conclusión, podemos señalar que la disciplina policial constituye la base fundamental para el eficaz funcionamiento de la PNP, situación que los autores como Gurreonero y Pinto (2022) y Pacori (2022) refuerzan esta visión al señalar que la disciplina es la base que sustenta el orden, la subordinación y la eficacia en la estructura organizacional de la PNP. Sin ella, se pondría en riesgo su capacidad para cumplir con éxito su misión constitucional de garantizar el orden público y la seguridad ciudadana. Por tanto, la disciplina no solo es una herramienta de control interno, sino también un medio para asegurar la cohesión y el éxito en las labores institucionales.

#### **1.2.5. Neurociencia aplicada al aprendizaje**

La neurociencia aplicada a la capacidad de aprender ha revelado cómo el cerebro responde al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos. La neuroplasticidad entendida como la capacidad del cerebro para cambiar y adecuarse es esencial en el aprendizaje continuo. Según Doidge (2007), "el cerebro cambia y reorganiza sus conexiones neuronales cuando se enfrenta a nuevas experiencias y aprendizajes". Asimismo, Zull (2002), menciona que el aprendizaje es más efectivo cuando activa múltiples áreas del cerebro, especialmente

aquellas relacionadas con la memoria y la cognición. "El cerebro humano retiene mejor la información cuando el aprendizaje es multisensorial y práctico".

### **Motivación y Recompensas en el Aprendizaje**

El uso de motivadores basados en neurociencia, como los sistemas de recompensa, puede incrementar el compromiso de los usuarios con el aprendizaje. La dopamina es un neurotransmisor y cumple un rol muy importante en la motivación y el sistema de recompensas del cerebro. "La liberación de dopamina está asociada con la sensación de recompensa, lo que impulsa el comportamiento hacia la obtención de más recompensas" (Schultz, 1997, p. 78).

De lo anteriormente descrito podemos afirmar que la neurociencia aplicada al aprendizaje ofrece valiosas lecciones para perfeccionar la formación continua de los efectivos policiales, especialmente en el contexto del PAD. Además, al integrar motivadores basados en neurociencia, como los sistemas de recompensa (felicitaciones, permisos, bonos económicos, etc.), se puede aumentar el compromiso y el rendimiento del personal. Esto no solo incrementará la motivación, sino que también reforzará la eficacia en el aprendizaje de los procedimientos disciplinarios, asegurando que el personal de la PNP esté mejor preparado para ejecutar sus funciones de manera eficiente y ética.

#### **1.2.6. Instituciones del procedimiento administrativo y potestad sancionadora**

La Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), establece los principios e instituciones que rigen el accionar de la administración pública. Dos conceptos clave son el procedimiento administrativo y la potestad sancionadora del Estado.

**El procedimiento administrativo**, según el artículo 29 de la Ley, es al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto

administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

**La potestad sancionadora**, es la facultad de la administración pública de imponer sanciones a los administrados por la comisión de infracciones. Está regulada principalmente en los artículos 247.3 y 248 del TUO. Entre sus límites se encuentran el respeto al principio de legalidad, tipicidad, proporcionalidad, debido procedimiento, presunción de licitud y non bis in ídem.

### **1.2.7. Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú**

La Ley N° 30714 – Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú, y su reglamento (DS N°003-2020-IN), establece un régimen especial aplicable exclusivamente al personal policial. Este régimen responde a las particularidades del servicio policial, sin dejar de observar los principios generales del derecho administrativo sancionador. Las garantías y principios rectores establecidos en el artículo 1° de la citada norma son:

**Principio de legalidad:** El superior y los órganos disciplinarios deben actuar con respeto a la Constitución Política del Perú, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas, y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

**Principio de la autonomía de la responsabilidad administrativa:** El procedimiento disciplinario sancionador es independiente y distinto de los procesos jurisdiccionales civiles, penales u otros; y está orientada a establecer la responsabilidad administrativo-disciplinaria en las que incurre el personal de la Policía Nacional del Perú.

**Principio del debido procedimiento:** Las infracciones son sancionadas con sujeción a los procedimientos establecidos en la presente norma, respetándose las garantías y derechos del debido procedimiento.

**Principio de doble instancia:** La doble instancia garantiza los derechos de impugnación y de contradicción mediante una estructura jerárquica que permite la participación de una autoridad independiente, imparcial en la revisión de un acto disciplinario previo, sea porque los interesados interpusieron recursos de apelación o proceda la consulta.

**Principio de inmediatez:** El conocimiento de la comisión de una infracción obliga el inicio inmediato del procedimiento administrativo-disciplinario correspondiente y compromete la responsabilidad del superior.

**Principio de proporcionalidad:** Las decisiones en el ejercicio de la potestad disciplinaria sancionadora, deben mantener proporción entre la infracción cometida y la sanción.

**Principio de reserva:** El personal que conozca de una investigación administrativo-disciplinaria o sea parte de la misma, está obligado a mantener reserva del contenido del procedimiento hasta su culminación.

**Principio de prohibición de la doble investigación o sanción:** No se podrá investigar o imponer dos o más sanciones disciplinarias por el mismo hecho, en los casos que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

**Principio de tipicidad:** Adecuación de la conducta a la infracción descrita y sancionada por la norma sin admitir interpretación extensiva o por analogía.

**Principio de razonabilidad:** Las sanciones previstas en la presente norma se gradúan en atención a la gravedad, naturaleza o trascendencia del hecho, así como las referencias administrativas disciplinarias del infractor.

**Principio de imparcialidad:** El superior y los órganos disciplinarios actúan sin ninguna clase de discriminación o favoritismo entre el personal de la Policía Nacional del Perú

otorgándoles tratamiento objetivo y tutela igualitaria frente al procedimiento, en atención a los bienes jurídicos protegidos por la presente norma.

**Principio de celeridad:** El superior y los órganos disciplinarios deben cumplir su actuación dentro de los plazos establecidos, evitando actuaciones innecesarias que dificulten su desenvolvimiento. Se impulsará de oficio el procedimiento administrativo-disciplinario.

**Causalidad:** La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

**Presunción de licitud:** Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

**Culpabilidad:** La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

**Principio de irretroactividad:** Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el infractor en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

**Principio de igualdad:** Mediante el cual nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

### **1.3. Arquitectura del problema**

Después de varios análisis y evaluaciones, se ha definido el problema de investigación, conforme de menciona a continuación:

**“Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú, período 2022-2023”.**

A partir de esta definición se han establecido sus características, siendo las siguientes: la magnitud de la problemática en la OD PM durante el 2022 y 2023, las características del PAD, los actores involucrados en el PAD, y la realidad problemática política - social, política y económica de la región Madre de Dios.

La matriz de consistencia constituye una herramienta metodológica fundamental para garantizar la coherencia interna del diseño de investigación. En ella se alinean los elementos estructurales del estudio: el problema público, los objetivos, las causas del problema, las variables involucradas, las preguntas de investigación, y los instrumentos de recolección de datos.

En el presente proyecto, la matriz ha sido construida con base en el análisis realizado en los capítulos I y II, particularmente en los factores causales identificados:

**Causa 1:** Déficit de recursos humanos y competencias profesionales.

**Causa 2:** Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológico.

**Causa 3:** Ineficacia del procedimiento administrativo disciplinario.

Cada uno de estos factores ha sido vinculado con los objetivos específicos del estudio y con variables observables a través de instrumentos cualitativos (entrevistas, encuestas) y revisión documental. Por ejemplo:

- El **objetivo específico** relacionado con la mejora del desempeño del personal está directamente asociado a la **Causa 1**, y su variable operativa corresponde al nivel de competencias técnicas y blandas, evaluada mediante encuestas aplicadas al personal de la OD PM.
- El análisis de los aspectos logísticos y presupuestales (Causa 2) se vincula con otro objetivo específico que evalúa las condiciones institucionales actuales, a través de fichas técnicas e información presupuestaria.
- Finalmente, la **Causa 3** se conecta con la variable de eficacia procesal en el desarrollo del PAD, vinculada a indicadores como carga de expedientes, tiempo de resolución y aplicación normativa.

(Ver Anexo 1: Matriz de Consistencia del Diseño de Investigación sobre la Arquitectura del Problema).

### **1.3.1. Descripción Dimensión: magnitud del problema en la OD PM.**

Según el “Diagnóstico Situacional de la Dirección de Investigaciones de la IG PNP (julio 2023), en los años 2022-2023, se registró un notorio aumento en la comisión de infracciones graves y muy graves por parte de los efectivos PNP involucrados en actos de corrupción, abuso policial, abandono de cargo, acciones delictivas integrando bandas u organizaciones criminales, entre otros muchos hechos que vulneran los bienes jurídicos establecidos en la Ley N° 30714, siendo sometidos a procesos administrativo-disciplinarios y sancionados; situación que se corrobora con la cantidad de expedientes administrativo-disciplinarios (EAD) que se registra al mes de junio de 2023, ascendente a 27,256 expedientes.

En ese orden de ideas, según se señala en el indicado documento, la problemática existente a nivel nacional se sustenta en la excesiva carga procedimental de EAD, limitaciones de personal, limitaciones logísticas (vehículos - equipos informáticos) y actualización normativa; siendo la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, uno de los órganos disciplinarios que presenta con mayor énfasis dicha problemática.

### **1.3.2. Descripción Dimensión: Características del procedimiento administrativo disciplinario (PAD).**

Para conocer el PAD se realizó una minuciosa revisión de la documentación existente y de las normas, mediante la técnica de toma de datos a través de la observación. Se ha determinado que el PAD guarda una estrecha relación con las características multidisciplinares de recursos humanos, logísticos (contratos y equipos), presupuesto, normas, entre otros. La cualificación del PAD en referencia a las capacidades y competencias, la ausencia de capacitación del personal policial y el desconocimiento de las normas vigentes, la inadecuada

condición laboral (habitabilidad), el exceso de carga laboral, así como la disciplina interna institucional, esenciales para una correcta ejecución del PAD.

### **1.3.3. Descripción dimensión: Actores involucrados en el procedimiento administrativo disciplinario.**

Luego de examinar diversos documentos oficiales de la IG PNP se logró identificar a los principales actores responsables en la ejecución del PAD, siendo el jefe y el personal de las oficinas de disciplinas de la IG; quienes efectúan investigaciones respecto a los presuntos actos de conducta funcional por infracciones graves y muy graves cometidos por los efectivos PNP, presentando limitaciones en sus competencias y capacidades.

### **1.3.4. Descripción dimensión: Problemática social, política y económica de la jurisdicción.**

En la presente investigación resulta muy importante conocer la realidad social, política, económica, entre otros factores de la jurisdicción policial que comprende la OD PM, para conocer las posibles causas que influyen en el problema, relacionado especialmente con el incremento sustancial de conductas funcionales indebidas cometidas por los efectivos PNP que viene laborando en la REGPOL MDD, y determinar una probable solución a dicha problemática.

En ese sentido, Madre de Dios registra álgidos problemas sociales como consecuencia de la actividad minera ilegal, que ha fomentado el incremento del accionar delictivo, como el robo, extorsiones, homicidios, trata de personas, la explotación sexual y el trabajo infantil, entre otros. Son frágiles las condiciones de vida en las zonas donde predomina esta actividad, con limitaciones de acceso a los servicios básicos (de salud, educación y agua potable). En el aspecto político, en esta región existe una débil o escasa presencia del Estado, que ha generado una falta de control de las actividades ilícitas, especialmente de la minería y la tala ilegal. El gobierno local y nacional enfrenta serias dificultades para implementar regulaciones

ambientales y combatir estas actividades, lo que genera una situación de impunidad y corrupción.

La realidad económica en esta región está marcada por la minería, la informalidad y la dependencia de actividades extractivas, como la explotación del oro, que es la actividad económica de mayor importancia con el 70% de la región, la gran mayoría de ésta es ilegal o informal. La extracción de oro genera ingresos importantes, pero no ha sido suficiente para promover el desarrollo sostenible. Al ser una actividad informal los beneficios se concentran en unas pocas personas, evadiéndose al fisco nacional. Asimismo, a pesar del potencial que tiene el departamento en otros sectores como el ecoturismo, la agricultura y la silvicultura, la economía está excesivamente concentrada en la minería.

### **1.3.5. Conexión entre la Arquitectura del Problema y la Propuesta Innovadora**

A fin de asegurar la coherencia lógica y estructural del presente proyecto de innovación, se ha establecido una correspondencia directa entre las partes de la arquitectura del problema y la propuesta innovadora planteada.

**Dimensión: Magnitud del problema (excesiva carga de expedientes y bajo desempeño del PAD).** La solución propuesta responde directamente a esta problemática al desarrollar competencias técnicas y blandas del personal encargado del PAD, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia procesal y a reducir los tiempos de atención de expedientes.

**Dimensión: Características del procedimiento administrativo disciplinario (falta de capacitación, desconocimiento normativo, carga laboral).** La plataforma digital propuesta está diseñada para brindar formación continua especializada en los temas normativos, procedimentales y ético-disciplinarios clave, incluyendo los principios del régimen disciplinario y la normativa vigente.

**Dimensión: Actores involucrados (auxiliares de investigación y personal administrativo con déficit de competencias).** El prototipo está enfocado específicamente en estos actores, quienes serán los usuarios principales de la plataforma, fortaleciendo sus capacidades a través de módulos formativos personalizados con apoyo de inteligencia artificial.

**Dimensión: Contexto social, político y económico de la región (aislamiento institucional, limitaciones logísticas y presupuestales).** La propuesta se adapta a este contexto mediante un modelo de formación digital que no requiere traslados físicos ni infraestructura adicional, utilizando tecnologías accesibles para zonas con recursos limitados como Madre de Dios.

Esta articulación demuestra que la propuesta de innovación no es una respuesta aislada, sino una intervención estructurada que dialoga con cada parte del problema público, asegurando su relevancia, pertinencia y efectividad en el contexto institucional de la OD PM – IGPNP.

#### 1.4. Marco normativo e institucional relacionado con el problema.

##### 1.4.1. Marco normativo

**Tabla 1:**

##### **Marco normativo frente al problema identificado**

Problema identificado	Marco desarrollado frente al problema identificado
Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto PAD en la OD PM.	<p><b>Constitución Política del Perú</b>            Artículo 168° - Organización y funciones de las FFAA y PNP.</p> <p>Ley N.° 30714 - Ley que regula el Régimen Disciplinario de la PNP Artículo 34° - El sistema disciplinario policial.            Artículo 36°, numeral 3), literal “d.” - Finalidad de los órganos disciplinarios: Oficina de Disciplina.            Artículo 45° - Competencia de la Oficina de Disciplina para investigar infracciones disciplinarias graves o muy graves.</p> <p><b>Decreto Supremo N.° 003-2020-IN - Reglamento de la Ley N° 30714</b>            Artículo 19° - Del Sistema Disciplinario Policial.            Artículo 24°, numerales 24.1. y 24.2. - Auxiliares de los Órganos de Investigación del Sistema Disciplinario Policial.            Artículo 25° - Conformación y competencia de las Oficinas de Disciplina.</p> <p><b>Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N.° 27444</b> Artículo 29° - Definición de Procedimiento Administrativo Disciplinario. Artículo 229°, numeral 229.2 - Procedimiento sancionador: Ámbito de aplicación.</p>

Nota. Tomado de la *Guía de elaboración del trabajo de investigación*, por Maestría en Gobierno y Políticas Públicas, 2020, p. 12 ([www.mgpp.edu.pe](http://www.mgpp.edu.pe)). Dominio público

### 1.4.2. Marco institucional frente al problema.

Tabla 2:

#### *Marco institucional frente al problema identificado*

PROBLEMA IDENTIFICADO	MARCO QUE CREA ENTIDADES/COMISIONES ENCARGADAS DE DAR LINEAMIENTOS PARA ATENDER EL PROBLEMA IDENTIFICADO
Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto PAD en la OD PM.	<p><b>LEY DE LA PNP – DECRETO LEGISLATIVO N° 1267</b>                      Artículo 11°, primer párrafo – Estructura Orgánica de la PNP: Inspectoría General.                      Artículo 31° - Sistema Disciplinario Policial.</p>
	<p><b>DECRETO SUPREMO N°026-2017-IN - REGLAMENTO DE LA LEY DE LA PNP</b> Artículo 37°, Alta Dirección: Inspectoría General. Artículo 38° - Estructura de la Inspectoría General.                      Artículo 43°, Dirección de Investigaciones.                      Artículo 44° - Estructura de la Dirección de Investigaciones.                      Artículo 45°, Oficinas de Disciplina.</p>
	<p><b>LEY DE LA CARRERA Y SITUACIÓN DEL PERSONAL DE LA PNP – DEC. LEG. N° 1149</b>                      Artículo 20° - Capacitación, especialización y perfeccionamiento profesional.</p>
	<p><b>DECRETO SUPREMO N°016-2013-IN - REGLAMENTO DE LEY DE LA CARRERA Y SITUACIÓN DEL PERSONAL DE LA PNP</b>                      Artículo 23° - Capacitación y especialización.                      Artículo 35°, literal “c.” - Procedimiento para la asignación de cargos de los OO de Armas y de Servicios.                      Artículo 36°, literal “a.” - Asignación de cargos de los SSOO de Armas y de Servicios.</p>

### 1.4.3 Políticas públicas generales.

Tabla 3:

#### *Políticas públicas frente al problema identificado*

PROBLEMA IDENTIFICADO	POLÍTICAS PÚBLICAS GENERALES
Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto PAD en la OD PM.	<p><b>POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA A 2030</b>                      Aprobada con Decreto Supremo N°103-2022-PCM del 19AGO2022, documento de que marca la ruta que debe seguir el país para ser un Estado moderno, eficiente, y transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva el teniendo como centro a las personas.  <b>Objetivos prioritarios:</b>                      ...OP2 Mejorar la gestión interna en las entidades públicas                      ...OP3 Fortalecer la mejora continua en el Estado</p>

---

### Lineamientos

Lineamiento 2.3 Asegurar el diseño e implementación de normas de los sistemas administrativos en las entidades públicas, considerando su heterogeneidad.

Lineamiento 2.4 Asegurar la articulación de los sistemas administrativos.

Lineamiento 3.3 Fortalecer mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados priorizados para las entidades públicas.

“PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACIDADES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ AL 2030 MARIANO SANTOS MATEOS” - PLAN MS30

Aprobado con Resolución de la Comandancia General de la PNP N°280-2021-CG PNP/EMG del 29SET2021.

#### Situación actual del Régimen Disciplinario Policial

Principales puntos críticos:

- Modificaciones normativas constantes
  - Incremento de la carga procesal
  - Retardo en la implementación de la Especialidad de Control Administrativo Disciplinario
  - Falta de incentivos y capacitación especializada
  - Déficit de oficiales superiores
  - Falta de racionalización eficiente en la asignación de suboficiales
- 

## 1.4.4 Políticas públicas específicas frente al problema identificado.

Tabla 4:

### Políticas públicas específicas frente al problema identificado.

PROBLEMA IDENTIFICADO	POLÍTICAS PÚBLICAS ESPECÍFICAS
Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto PAD en la OD PM.	<p>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA PNP, APROBADA CON RESOLUCIÓN DE LA COMANDANCIA GENERAL DE LA PNP N°028-2020-CG PNP/SECEJE DEL 28ENE2020.</p> <p><u>Objetivos estratégicos y de gestión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios policiales de calidad</li><li>• Mejora continua en gestión de calidad</li><li>• Gestión de riesgos</li><li>• Fomento de valores institucionales</li><li>• Gestión de recursos</li></ul>

---

## Capítulo 2: Causas del Problema

### 2.1. Marco teórico causal del problema

En la búsqueda de información orientada a realizar un mejor análisis y explicación del problema público, se han revisado diversos estudios asociados con la presente problemática, especialmente relacionados con los factores causales identificados como el “déficit de recursos humanos y competencias profesionales”, el “deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos” y la “ineficacia del procedimiento administrativo disciplinario”; conforme detallamos a continuación:

#### 2.1.1. Relacionado con la Causa 1: Déficit de recursos humanos y competencias profesionales

Al respecto, Arescurenaga, H. – 2016, señala que existe una serie de limitaciones o problemas en el PAD policial; en la fase de Acciones Preliminares, tenemos la falta de recursos humanos y materiales, agravándose cuando el personal PNP no es incentivado para ingresar ni para laborar más adelante; en la fase de Investigación, el efectivo ingresa a laborar sin haber sido capacitado sobre el trabajo por realizar, agravándose porque la labor AD requiere conocimientos especializados, recayendo en la asesoría de abogados jóvenes e inexpertos. En otros casos suelen darse capacitaciones y conferencias de manera esporádica; y durante la fase de Decisión, la mayoría de los efectivos policiales desconoce los procedimientos y derechos a ser garantizados en todo el proceso de investigación.

Asimismo, podemos señalar que las investigaciones sobre la carga de trabajo y el estrés en la PNP revelan importantes preocupaciones en materia de salud ocupacional. Los riesgos ergonómicos en las unidades de servicios especiales provocan dolencias físicas y psicológicas entre los agentes, lo que hace necesaria la aplicación de la ciencia ergonómica para optimizar

el rendimiento y el bienestar (Rojas Pachas y Matsuno, 2024). El trabajo policial se caracteriza por altas demandas emocionales, especialmente en situaciones de desastres y emergencias masivas, lo que puede resultar en malestar psicológico (de Puelles Casenave, 2009).

Ventura Maira y Vásquez Mendoza, 2021, realizaron un estudio encontrando una correlación inversa entre el desempeño laboral y el estrés laboral entre los agentes de policía. Además, las investigaciones sobre la salud policial indican que los agentes que perciben las órdenes como apresuradas o el trabajo como excesivo informan de más dolor físico, disminución de la vitalidad y mayores sentimientos de agotamiento y tristeza (Castro Bejarano et al., 2012). Estos hallazgos destacan la necesidad de intervenciones para abordar los desafíos de salud mental y física que enfrenta el personal policial debido a la carga de trabajo excesiva y el estrés.

### **2.1.2. Relacionado con la Causa 2: Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos**

Zapata (2019) identifica como causa del problema público la falta de recursos logísticos y tecnológicos en la PNP. Aunque varias unidades reciben suministros mensuales de papel, tinta y otros materiales, se carece de un sistema digital para reducir su uso. Además, se observó en equipos de investigación la ausencia de computadoras modernas y sistemas informáticos adecuados, además del uso de software no original. Esta situación, registrada en documentos y entrevistas de la IG-PNP, evidencia las limitaciones logísticas y tecnológicas en el sistema disciplinario de la institución.

Rodríguez (2017), en su estudio sobre la Ejecución Presupuestal de la PNP y su Impacto en la Política de Seguridad Ciudadana, concluye que (...) la asignación presupuestal, el uso de bienes públicos y la eficiencia del gasto no están bien integrados. Aunque el presupuesto de la PNP ha aumentado, esto no ha mejorado significativamente la eficiencia en su distribución ni en los resultados, los cuales no se han evaluado adecuadamente para medir

su impacto en la capacidad de respuesta ante la inseguridad ciudadana. Las evaluaciones realizadas solo se enfocan en el gasto, sin analizar su efecto en la población. También señala que “los programas presupuestales deben ser consistentes y estar gestionados por personal técnico permanente, algo que actualmente se ve afectado por problemas políticos y coyunturales. Además, la duplicación de funciones entre el MININTER y la PNP dificulta la correcta toma de decisiones”.

### **2.1.3. Relacionado con la Causa 3: Ineficacia del PAD**

La investigación realizada por Arescurenaga (2016) sobre los Procedimientos Disciplinarios en la Inspectoría General PNP de Lima en 2014 concluye que () “...estos se aplican de manera incorrecta. Esto ocurre por normas imprecisas que permiten interferencias entre etapas y una interpretación amplia que da lugar a decisiones unilaterales. Además, la falta de capacitación y recursos retrasa los plazos, y el personal muestra baja motivación, viendo el cargo solo como un requisito para ascensos, lo que afecta la calidad del trabajo”.

## **2.2. Análisis causal del problema**

Luego de haber examinado el marco teórico causal, así como efectuado el recojo de la información a través de las herramientas y técnicas respectivas, se ha determinado las siguientes causas del problema:

- Causa 1: Déficit de recursos humanos y competencias profesionales.
- Causa 2: Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos
- Causa 3: Ineficacia del PAD.

### **2.2.1. Déficit de recursos humanos y competencias profesionales**

La gestión deficiente en el contexto policial puede definirse como un conjunto de prácticas administrativas, operativas y estratégicas dentro de la institución policial que resultan ineficaces o inadecuadas para cumplir con los objetivos establecidos, como es el de garantizar

el orden interno, el orden público y la seguridad ciudadana, así como también proteger los derechos fundamentales de las personas. Esta gestión ineficaz se manifiesta a través de la falta de planificación, la ineficiencia en la utilización de recursos, la corrupción, la falta de transparencia, la deficiente supervisión y control interno y la ausencia de una formación adecuada del personal.

Según N. Morales, 2019, p 132, en su estudio sobre gestión policial, "La gestión deficiente en cuerpos policiales es un fenómeno multifactorial que involucra problemas de liderazgo, insuficiencias en la capacitación, fallas en la estructura organizacional y una débil rendición de cuentas, lo que en conjunto socava la capacidad de la Policía para desempeñar su papel de manera efectiva".

#### **2.2.1.1. Déficit de recursos humanos:**

Diversos trabajos o estudios realizados últimamente sobre la PNP resaltan diversas limitaciones que afectan el cumplimiento de su misión. "Un tema crítico es la falta de recursos humanos, capacitación y equipamiento, lo que dificulta la implementación efectiva de medidas de protección a las víctimas de violencia" (Ponce Contreras et al., 2024). "La gestión de la PNP está significativamente influenciada por los procesos de contratación estatal, con una eficiencia de nivel medio debido a los procedimientos regulatorios y la capacitación inadecuada del personal" (Saba Castañeda, 2022). "Se ha encontrado que las regulaciones actuales de la PNP que limitan la libertad de los oficiales para trabajar cuando están bajo procesos disciplinarios entran en conflicto con los derechos constitucionales" (Romero Luján et al., 2023). "A pesar de estos desafíos, los oficiales de la PNP demuestran una resiliencia moderada para adaptarse a situaciones de alto estrés, como las vividas durante la pandemia de COVID-19" (Marquina-Luján y Masías Benavides-Román, 2021).

Los autores antes mencionados con estos hallazgos subrayan la necesidad de reformas integrales para abordar los déficits de personal y mejorar la efectividad operativa de la PNP.

Por lo anteriormente expuesto, conforme a la información obtenida de la Inspectoría General (Diagnóstico Situacional y Base de Datos) y del trabajo de campo realizado a través de las entrevistas y encuestas, se ha evidenciado lo siguiente:

**Tabla 5:**

**Asignación de personal de la OD PM – 2022 AL 2024**

PERSONAL PNP	AÑO		
	2022	2023	2024
Coronel	01	01	--
Suboficial Brigadier	01	01	01
Suboficial Técnico de 1ra	01		
Suboficial Técnico de 3ra.	01	02	01
Suboficial 1ra.	04	02	02
Suboficial 2da.	02	02	02
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>08</b>	<b>06</b>

\*Con excepción del jefe de unidad y la encargada de secretaría, los restantes son Auxiliares de Investigación: 2022 (08), 2023 (06) y 2024 (04).

Conforme se aprecia en el cuadro demostrativo, existe déficit de personal por cuanto según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) aprobado mediante RCG N°780-2019-CG PNP/SUB COMGEN del 20DIC2019, el personal ideal debe estar conformado por (03) Oficiales Superiores PNP y (22) Suboficiales PNP de armas. Asimismo, de la información recibida de los efectivos de la OD PM, se conoce que en el presente año no ha sido asignado (1) coronel PNP (jefe) y persiste dicho déficit de efectivos PNP, requiriéndose el incremento de (06) efectivos, en promedio.

**2.2.1.2. Déficit de competencias profesionales:**

Estudios recientes destacan desafíos importantes en la capacitación y el desempeño de la PNP. Ponce Contreras et al. (2024) identificaron "...la falta de recursos humanos, capacitación, empatía y vehículos como factores clave que contribuyen a la implementación ineficaz de las medidas de protección bajo la Ley 30364". Por otra parte, (Saba Castañeda

(2022) encontró que “...los procesos de contratación estatal influyen significativamente en la gestión institucional en la División de Logística de la Dirección de Administración de la PNP, notando una eficiencia de nivel medio debido a los procedimientos regulatorios y al personal policial inadecuadamente capacitado”; mientras que, Vildoso Holguín (2022) enfatizó “...la necesidad de fortalecer las escuelas de formación policial, enfocándose en los valores éticos, la vocación de servicio y el liderazgo para mejorar el desempeño policial”.

Los tres estudios subrayan la importancia de mejorar la capacitación y los recursos policiales para abordar los desafíos actuales. Estos hallazgos sugieren que las reformas integrales en la educación policial, la gestión institucional y el otorgamiento de recursos son importantes para mejorar la efectividad de la PNP.

En tal sentido, de la recolección de información realizada a la OD PM, a través de un cuestionario, se conoció lo siguiente: De los (06) efectivos policiales que trabajan en dicha oficina de inspectoría, ninguno de ellos, a lo largo de su carrera policial ha realizado curso alguno de capacitación relacionado con el PAD. Además, señalan que es necesario recibir capacitación relacionada con el PAD, sugiriendo que se les capacite en los siguientes temas prioritarios:

- Ley N° 30714 – Ley que regula el Régimen Disciplinario de la PNP.
- Procedimientos de Investigación Administrativa Disciplinaria.
- Análisis e interpretación de las infracciones graves y muy graves.
- Motivación y tipicidad del acto administrativo.
- Régimen de Notificaciones.
- Violencia Familiar.
- Alcance de las acciones previas y valoración de los medios probatorios.
- Otros de temas de importancia.



### **2.2.2.2. Deficiente asignación de recursos logísticos, tecnológicos e infraestructura:**

La investigación sobre la PNP revela importantes desafíos en logística, tecnología e infraestructura. “La Dirección Contra el Terrorismo (DIRCOTE PNP) enfrenta problemas administrativos que afectan su funcionamiento, siendo los recursos humanos, tecnológicos y logísticos indicadores cruciales” (Tacuna Rubio, 2023). Por otro lado, Ponce Contreras et al., 2024, sostiene que “La implementación de las medidas de protección de la Ley 30364 se ve limitada por el déficit de recursos humanos, capacitación, empatía y vehículos insuficientes. Asimismo, el estudio de Barrantes-Olarte, 2023, sobre el puesto de control fronterizo Ñapari-Madre de Dios destaca “...la importancia de invertir en infraestructura, personal capacitado y tecnología para operaciones eficientes de comercio exterior”. Y por último Saba Castañeda, 2022, señala que “...Al interior de la Dirección de Logística de la PNP, los procesos de contratación estatal influyen significativamente en la gestión institucional, con una eficiencia de nivel medio debido a los procedimientos regulatorios, la capacitación inadecuada del personal y la participación limitada del personal operativo.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejoras integrales en las capacidades administrativas y operativas de la PNP.

Realizada la verificación documentaria, se ha llegado a determinar que la OD PM actualmente cuenta con los recursos logísticos y tecnológicos siguientes (prioritarios):

- (05) Equipos de cómputo con sus teclados y mouse, en regular estado de conservación y funcionamiento (algunos de los equipos se encuentran desactualizados los softwares).
- (03) Impresoras, en regular estado.
- (05) escritorios.
- El servicio de internet es limitado (es pagado por la Ejecutora de Puno).
- No cuenta con vehículo policial.

En ese marco de la información obtenida a través del cuestionario dirigido al personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, se ha llegado a conocer que, entre otros recursos, requieren fundamentalmente equipos de cómputo modernos, con software actualizado, servicio de internet permanente, servicio de mensajería, mobiliario adecuado, útiles de escritorio en cantidad suficiente (papel, tinta para impresora, etc.).

#### **2.2.2.3. Infraestructura:**

La OD PM se encuentra actualmente funcionando en un solo ambiente de 10x4 m<sup>2</sup> aprox., perteneciente a la Posta Médica Policial (Sanidad PNP Madre de Dios), sito en la intersección del Jirón puno y Jr. Loreto (2do. piso del edificio), donde labora el personal policial “auxiliares de investigación y administrativo”.

Sobre el particular, el personal PNP de la referida oficina de inspectoría, en respuesta al cuestionario impartido, coincidieron en señalar que principalmente no cuentan con infraestructura adecuada, por cuanto el jefe de unidad, la encargada de secretaría y todos los auxiliares de investigación tienen que compartir en espacios muy reducidos un solo ambiente, la instalación no cuenta con servicios higiénicos para uso exclusivo de dicho personal, sala de archivo, así como de un comedor o ambiente aparente para pasar sus alimentos, adoleciendo también de la falta de ventilación dada las altas temperaturas registradas en dicha ciudad (40°C aprox. en promedio), contando con equipo de aire acondicionado en mal estado de conservación y funcionamiento; condiciones impropias que también perturban el desarrollo de las actividades administrativas y de investigación, no existiendo espacio suficiente para conservar el secreto de los actos de investigación y diligencias que realizan los auxiliares de investigación a cargo de los PAD.

#### **2.2.3. Ineficacia del PAD**

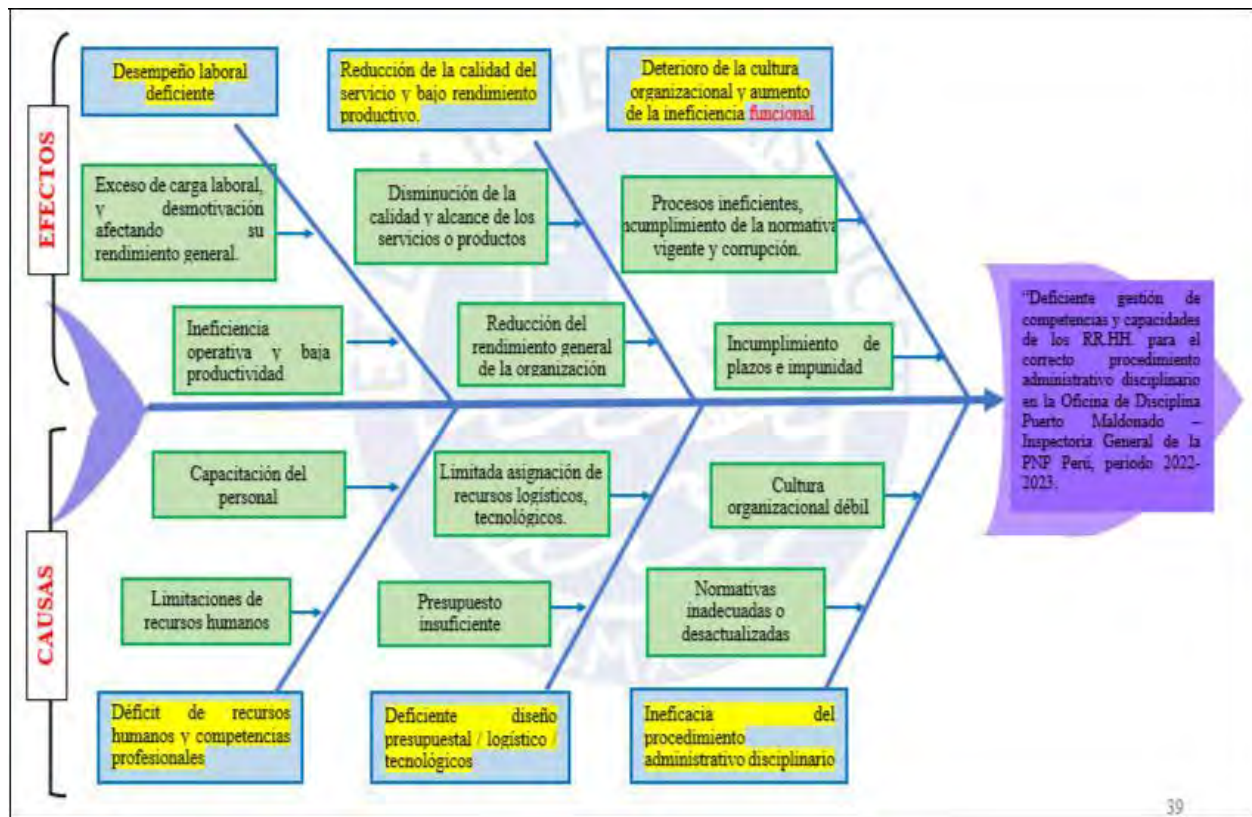
Estudios recientes han resaltado preocupaciones sobre el PAD en la PNP y las Fuerzas Armadas. “Las investigaciones indican que las regulaciones actuales de la PNP pueden 31

vulnerar el derecho a la libertad laboral de los oficiales cuando enfrentan procedimientos disciplinarios por infracciones graves” (Romero Luján et al., 2023). “De manera similar, las investigaciones sobre los regímenes disciplinarios en las FFAA sugieren posibles violaciones de los derechos fundamentales, particularmente en el Ejército” (Perlacio Arias, 2023). Los estudios también han revelado problemas con el debido proceso en las decisiones disciplinarias policiales, Santillán Andrade et al., 2024, enfatiza “... la necesidad de capacitación legal continua para las autoridades responsables de estos procedimientos. Asimismo, se ha revisado la aplicación de la caducidad administrativa en los PAD policiales, centrándose en el análisis de las leyes y regulaciones relevantes (Salas Vásquez, 2022). Estos hallazgos subrayan la importancia de revisar y mejorar el marco regulatorio para las investigaciones disciplinarias administrativas en las fuerzas de seguridad del Perú.

En relación a este sub factor, efectuadas las entrevistas al coronel PNP Óscar Daniel Cuba Huaytalla – jefe de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado año 2021 y al SB PNP Alex Iván Palomino Huillca – jefe de la OD PM (e) año 2024, coincidieron en señalar como los TRES (3) principales factores de la falta de eficiencia del PAD la carga procesal administrativa, una metodología inadecuada y personal insuficiente y poco capacitado.

**Ver Anexo 3: Matriz de Consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público.**

**Figura 4:**  
**Diagrama de Ishikahua**



## Capítulo III: Diseño del Prototipo de Innovación

### 3.1 Desafío de Innovación

Después de analizar los indicadores y cotejarlos con las entrevistas y cuestionarios aplicados al jefe y al personal policial de la OD PM, se han identificado tres causas principales del problema: a) Déficit de recursos humanos y competencias profesionales, b) Deficiente diseño presupuestal / logístico / tecnológicos, y c) Ineficacia del procedimiento administrativo disciplinario.

El desafío no solo está alineado con la causa principal del problema público, sino que ofrece una vía concreta y sostenible para mejorar la eficacia y eficiencia operativa del procedimiento administrativo disciplinario, impactando de forma directa en el desempeño institucional de la OD PM – IGPNP. En ese marco, busca generar una solución que fortalezca las habilidades y conocimientos normativos, procesales y tecnológicos del personal, a través de una Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada. Esta herramienta permitirá:

- Elevar la calidad técnica de las actuaciones dentro del PAD (motivación de actos administrativos, interpretación normativa, tipificación de infracciones).
- Reducir los errores procedimentales por desconocimiento o mala interpretación de la Ley N.º 30714 y su reglamento.
- Disminuir los tiempos de trámite mediante personal más capacitado y autosuficiente.
- Promover una cultura de mejora continua, responsabilidad y transparencia en la actuación disciplinaria.

Seguidamente, se priorizaron las causas según sus dimensiones, a fin de identificar cuál de ellas tiene mayor impacto en nuestro problema público, conforme se detalla en la tabla siguiente:

**Tabla 6:**

**Valoración de la causa de mayor impacto**

CAUSAS	DIMENSIONES			TOTAL
	1. Nivel de impacto en el problema.	2. Posibilidades de modificación por parte de la organización.	3. Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual se pretende generar la intervención.	
1. Déficit de recursos humanos y competencias profesionales.	3	3	2	8
2. Deficiente diseño presupuestal, logístico y tecnológicos.	2	2	1	5
3. Ineficacia del procedimiento administrativo disciplinario.	3	2	2	7

La jerarquización de las causas del problema público se realizó con base en una matriz de priorización que evalúa tres dimensiones fundamentales:

- 1. Nivel de impacto en el problema:** Se asigna un valor de 1 a 3, donde 3 representa una causa que tiene una alta influencia directa sobre el problema principal identificado, mientras que 1 representa una influencia baja.
- 2. Posibilidades de modificación por parte de la organización:** Se evalúa qué tan viable es que la entidad (en este caso, la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado – IG PNP) pueda intervenir directamente sobre la causa. Se asigna un valor de 1 (difícil de modificar) a 3 (fácil de modificar).
- 3. Ámbito normativo de la organización:** Se analiza si la causa se encuentra bajo el ámbito de acción normativa o institucional de la entidad. Un puntaje de 3 indica control total, mientras que 1 señala que está fuera del alcance institucional.

Los valores fueron asignados en función del análisis realizado en los capítulos anteriores, entrevistas al personal de la OD PM, revisión de documentación institucional y diagnóstico situacional. Así, la causa “Déficit de recursos humanos y competencias profesionales” obtuvo el puntaje más alto (8), debido a que:

Tiene alto impacto directo sobre el desempeño del procedimiento administrativo disciplinario (valor 3).

La organización tiene alta capacidad para intervenir mediante programas de capacitación y mejoras en la asignación de personal (valor 3).

Se encuentra parcialmente dentro del ámbito normativo, ya que, si bien la IG PNP puede proponer y gestionar capacitaciones, estas también dependen del presupuesto y normativas superiores (valor 2).

Esta jerarquización orientó la elección del desafío de innovación y la propuesta de solución centrada en la implementación de una Plataforma Digital de Formación Continua, seleccionando como causa principal el “Déficit de recursos humanos y competencias profesionales”; por lo tanto, nuestro DESAFÍO DE INNOVACIÓN es el siguiente: ¿Cómo podemos (pronombre interrogativo) mejorar (verbo infinitivo) el déficit de recursos humanos y competencias profesionales (lo que deseas intervenir) de la OD PM – IG PNP (usuario del servicio), para optimizar la gestión del procedimiento administrativo disciplinario, entre los años 2022 - 2023 (consecuencia- problema público)?

Este reto de innovación fue definido a partir de un proceso sistemático que incluyó múltiples fuentes de información y técnicas de triangulación para asegurar su validez y minimizar el riesgo de sesgo, conforme se detalla a continuación:

- **Recolección de información primaria:** Se aplicaron entrevistas semiestructuradas y cuestionarios al jefe de unidad, personal auxiliar de

investigación y administrativos de la OD PM. Los testimonios coincidieron en señalar el déficit de personal capacitado como el principal obstáculo en la eficiencia del PAD.

- **Análisis documental y normativo:** Se revisaron informes internos, como el Diagnóstico Situacional de la Dirección de Investigaciones de la IG PNP (2023), el CAP institucional, y legislación relevante (Ley N°30714, DS N° 003-2020-IN), los cuales evidencian la escasa dotación de recursos humanos y la falta de formación especializada del personal.
- **Revisión de experiencias comparadas:** Se analizaron experiencias de reforma policial en Colombia, Londres y Perú, donde los ejes comunes para mejorar la gestión disciplinaria fueron: profesionalización del personal, uso de tecnología y formación continua, lo que validó la orientación del desafío.
- **Uso de herramientas de priorización objetivas:** La selección de la causa principal se hizo mediante una matriz de valoración con criterios explícitos (impacto, viabilidad, control institucional), y posteriormente se seleccionó la mejor idea para atender dicha causa mediante una matriz de priorización de soluciones.
- **Corroboración mediante triangulación:** La convergencia entre fuentes primarias (actores involucrados), secundarias (documentos e informes), y la comparación de buenas prácticas permitió establecer una base sólida y confiable para definir el desafío, reduciendo así el riesgo de sesgo individual o institucional.

### 3.2. Experiencia previa para hacer frente al desafío de innovación

A continuación, presentamos algunas experiencias tanto internacionales como nacionales que tuvieron una problemática similar a la que estamos tratando; éstas son las siguientes:

### 3.2.1. Caso internacional: Programa de Reforma Policial en Colombia

Colombia también enfrentó desafíos en cuanto a recursos humanos y competencias profesionales en su fuerza policial. El programa de reforma de la Policía Nacional de Colombia se concentró en una serie de áreas claves para modernizar y profesionalizar a la citada institución, especialmente en la reestructuración administrativa, la capacitación y profesionalización del personal (en derechos humanos, resolución de conflictos, ética policial y prevención de la corrupción e innovaciones tecnológicas y uso de nuevas herramientas para la vigilancia y gestión), así como en el uso de tecnologías avanzadas.

**Tabla 7:**

#### **Programa de Reforma Policial en Colombia**

ELEMENTOS	SUBELEMENTOS
<b>Descripción de la experiencia</b>	<u>Objetivos de la experiencia:</u> Mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos disciplinarios, profesionalizar al personal policial, y modernizar la gestión administrativa. <u>Alcance de la experiencia</u> (nacional, regional, local): Nacional <u>Público objetivo de la experiencia:</u> Policía Nacional de Colombia, especialmente el personal involucrado en procesos disciplinarios y de gestión. <u>Período de implementación de la experiencia:</u> No se menciona un periodo exacto, pero está relacionado con un proceso de reforma en curso. <u>Rol de las entidades encargadas de su implementación:</u> Liderado por la Policía Nacional de Colombia, con apoyo de organismos internacionales como la OEA.
<b>Aspectos que aborda el desafío de innovación (indique componentes específicos)</b>	<u>De manera integral o de manera parcial:</u> De manera integral y mejora en la transparencia y eficiencia en los procesos disciplinarios, uso de plataformas tecnológicas para la gestión, y capacitación continua en derechos humanos, ética y tecnología.
<b>Razones por las que se indica que es una innovación</b>	Uso de tecnologías avanzadas para mejorar la gestión disciplinaria y un enfoque en la profesionalización del personal mediante la formación continua.
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	<u>En el público objetivo:</u> Mayor profesionalización del personal policial, procedimientos más eficientes, y un acceso mejorado a la información por parte de la ciudadanía. Incremento en la eficiencia y transparencia en los procesos disciplinarios. <u>En la entidad pública:</u> Mejora en la capacidad de gestión y respuesta operativa de la Policía Nacional.
<b>Dificultades identificadas</b>	<u>Capacidad institucional, capacidades de personal, voluntad política, presupuesto u otros:</u> Recursos humanos, competencias profesionales limitadas, y desafíos en cuanto a la capacidad institucional y técnica del personal involucrado.

Para optimizar procesos administrativos en instituciones similares, como la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado, esta experiencia puede ser un referente, especialmente en términos de transparencia, uso de tecnología y capacitación profesional.

### 3.2.2. Caso Internacional: Reforma de la Policía Metropolitana de Londres (Reino Unido)

En el Reino Unido, la Policía Metropolitana de Londres implementó un plan de reforma (también conocida como Metropolitan Police Service, o "Met"), para hacer frente a problemas de gestión administrativa y deficiencias en recursos humanos. Una de las soluciones fue la inversión en tecnología, como el establecimiento de sistemas de gestión de personal y control disciplinario automatizado, lo que permitió reducir la carga administrativa del personal y enfocarse en el análisis de casos. También se aplicaron programas intensivos de capacitación para desarrollar competencias en liderazgo, toma de decisiones y manejo de crisis dentro de la institución.

**Tabla 8:**

#### **Reforma de la Policía Metropolitana de Londres**

ELEMENTOS	SUBELEMENTOS
<b>Descripción de la experiencia</b>	<u>Objetivos de la experiencia:</u> Mejorar la inclusión y equidad en la interacción con las comunidades, combatir la corrupción interna, y modernizar los procesos administrativos mediante la digitalización.
	<u>Alcance de la experiencia (nacional, regional, local):</u> Local (Londres), aunque podría tener impacto en otras fuerzas del Reino Unido.
	<u>Público objetivo de la experiencia:</u> Oficiales de la Policía Metropolitana de Londres, con especial atención en los involucrados en el manejo de casos disciplinarios, control interno y en la interacción con minorías étnicas.
	<u>Período de implementación de la experiencia:</u> No se especifica el período exacto, pero es un proceso en marcha.
	<u>Rol de las entidades encargadas de su implementación:</u> Policía Metropolitana de Londres, con unidades especializadas en la investigación de corrupción y el manejo de tecnologías de gestión administrativa.

<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación tecnológica, digitalización de expedientes disciplinarios, capacitación en (indique componentes derechos humanos, y combate a la corrupción interna. específicos)</b>	De manera integral o de manera parcial: De manera integral la modernización tecnológica, digitalización de expedientes disciplinarios, capacitación en (indique componentes derechos humanos, y combate a la corrupción interna. específicos)
<b>Razones por las que se indica que es una innovación,</b>	La adopción de tecnología avanzada para optimizar la administración interna, y los esfuerzos por aumentar la equidad y transparencia en la policía a través de la capacitación y controles internos.
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	En el público objetivo: Fuerza policial más inclusiva y equitativa, con mejoras en el trato hacia las minorías étnicas. En la entidad pública: Mejora en la administración interna, reducción de la carga administrativa, y mayor eficiencia en la lucha contra el crimen cibernético y la corrupción. Mayor eficiencia en la resolución de casos disciplinarios, reducción de la burocracia, y mejora en la rendición de cuentas.
<b>Dificultades identificadas</b>	Capacidad institucional, capacidades de personal, voluntad política, presupuesto u otros: Desafíos relacionados con la capacidad institucional, la resistencia al cambio, la gestión de recursos humanos y presupuestarios.

### 3.2.3. Caso nacional: Modernización de la PNP

En el contexto peruano, la PNP ha impulsado varias iniciativas de modernización para optimizar la labor administrativa y operativa que cumple el personal. Entre los años 2022 y 2023, se centró en una serie de estrategias, especialmente en la capacitación y profesionalización del personal, transparencia y lucha contra la corrupción (fortalecimiento de la IG PNP, mediante la instauración de mecanismos de control interno y el uso de tecnologías de vigilancia y control), así como la digitalización y modernización tecnológica. Además, se han implementado plataformas digitales para gestionar expedientes disciplinarios, lo que ha mejorado la eficiencia al reducir el tiempo de procesamiento y minimizar errores.

**Tabla 9:**

#### **Modernización de la PNP**

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
<b>Descripción de la experiencia</b>	Objetivos de la experiencia: Mejorar la formación del personal, combatir la corrupción interna, y digitalizar los procesos administrativos. Alcance de la experiencia (nacional, regional, local): Nacional.

<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación (indique componentes específicos)</b>	<p><u>Público objetivo de la experiencia:</u> Policía Nacional del Perú, centrado en el personal administrativo y operativo.</p> <p>Período de implementación de la experiencia: 2022 - 2023</p> <p><u>Rol de las entidades encargadas de su implementación:</u> PNP con apoyo de organismos internacionales y académicos.</p> <p><u>De manera integral o de manera parcial:</u></p> <p>De manera integral es la profesionalización mediante capacitación continua, digitalización de procesos administrativos y mejoras en control disciplinario.</p>
<b>Razones por las que se indica que es una innovación,</b>	<p>Uso de nuevas tecnologías para mejorar la gestión administrativa, formación especializada, y mecanismos para combatir la corrupción.</p> <p><u>En el público objetivo:</u> Incremento en las competencias profesionales y transparencia en la fuerza policial.</p>
<b>Resultados alcanzados con implementación de experiencia</b>	<p><u>En la entidad pública:</u> Eficiencia en la gestión y mejora en los mecanismos de control disciplinario. Mejora en la eficiencia administrativa, reducción de tiempos en procesos disciplinarios, y mayor transparencia.</p> <p><u>Capacidad institucional, capacidades de personal, voluntad política, presupuesto u otros:</u></p>
<b>Dificultades identificadas</b>	<p>Corrupción interna, capacidad institucional limitada, y resistencia al cambio.</p>

### 3.3. Proceso de la Conceptualización y Prototipado

#### 3.3.1. Proceso de Conceptualización

Conocidas las experiencias internacionales y nacionales realizadas por actores estatales y privados y considerando siempre nuestro desafío de innovación (¿Cómo podemos mejorar el déficit de recursos humanos y competencias profesionales de la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado – Inspectoría General PNP, para optimizar la gestión del procedimiento administrativo disciplinario entre los años 2022 - 2023?), pasamos a emplear la técnica de “Lluvia de ideas” para la generación de posibles soluciones.

##### 3.3.1.1. Producción de lluvia de ideas

En función a esta técnica se identificaron las siguientes ideas frente al desafío de innovación:

**Tabla 10:**

**Cuadro de identificación de ideas**

NOMBRE DE LA IDEA	DESCRIPCIÓN DE LA IDEA	FUENTE O AUTOR DE LA IDEA
1. Transformar el modelo educativo tradicional policial	Replicar el modelo educativo adquirido por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) en su proceso de integración con la Red Laureate International Universities, que le permitió aprovechar recursos, experiencias y tecnologías de educación en línea de calidad, contribuyendo a forjar profesionales competitivos y adaptables en un entorno laboral en constante cambio. De ahí que, la flexibilidad y accesibilidad (ASINCRONICO/TUTORIALES/AULA INVERTIDA) de la educación en línea son especialmente importantes en el contexto actual, donde la demanda de habilidades digitales y el aprendizaje continuo son cruciales para el desarrollo profesional.	UPC - LAUREATE
2. Implementar programas de incentivos	Promover la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los PAD, a través del otorgamiento de incentivos que estimulen el desempeño y desarrollo profesional del personal policial, como son el bono económico, felicitaciones o ascensos y reconocimiento público, para atraer la incorporación de nuevos efectivos, asegurar la retención de talento y reducir la rotación.	Coronel PNP CUBA HUAYTALLA – jefe de la ID Madre de Dios
3. Capacitación continua en línea	Que facilite la capacitación del personal, en función del tiempo disponible por razón del servicio policial, infraestructura, recursos humanos, logísticos y tecnológicos, que proporcione una capacitación ágil y permanente sobre las materias claves para el desarrollo de los procedimientos disciplinarios, asegurando que el personal esté siempre capacitado.	Personal de auxiliares de investigación de la OD Puerto Maldonado
4. Uso de tecnología para la gestión de conocimientos	En correspondencia con el desafío de innovación establecido, se encontró como alternativa de solución viable “implementar plataformas digitales para compartir conocimientos y mejores prácticas en la gestión de procedimientos disciplinarios, incorporando sistemas de inteligencia artificial que apoyen en la revisión y análisis de expedientes disciplinarios, sugiriendo acciones basadas en precedentes y normativas. La tecnología puede facilitar el acceso a información y recursos, mejorando la capacitación continua”.	González, P. - "Gobierno Digital: Una Guía para la Innovación", 2021
5. Aprovechamiento de la capacitación en línea	Asimismo, se estableció correlación con el artículo titulado “La eficacia de los programas de formación en línea: una revisión sistemática”, teniendo como beneficios la flexibilidad que le permite a los estudiantes capacitarse en cualquier momento y en cualquier lugar, ahorro de costos, mejora del desempeño y la adaptación a nuevas normativas.	D. Stanley y Y. Rocío Montero Fortunato. Publicado en la Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje. Agosto de 2022
6. Incremento de personal con perfil idóneo	Se deben asignar efectivos policiales que sean abogados o estudien derecho, con experiencia en investigación y conocimiento sobre el PAD, Ley 30714 y normativa vigente, además de tener una conducta proba.	Coronel PNP CUBA HUAYTALLA – jefe de la ID Madre de Dios
7. Implementación de la especialidad de Control	“La Especialidad de Control Administrativo Disciplinario tiene por objetivo que los órganos y unidades orgánicas del Sistema Disciplinario Policial cuenten con personal altamente calificado	D.L. N° 1291 - Que aprueba

Administrativo Disciplinario	y con el perfil idóneo que permita realizar una labor profesional y efectiva; con el otorgamiento de incentivos y permanencia hasta el término de la carrera”.	herramientas para la lucha contra la corrupción en el Sector Interior.
8. Equipos móviles de capacitación presencial	La IG PNP a través de la Unidad de Planeamiento Educativo (UNIPLEDU) debe establecer un programa anual de capacitación presencial a través de equipos móviles a nivel nacional con personal especializado de dicho Órgano de Control, para capacitar periódicamente al personal de la OD PM.	El autor
9. Promover la colaboración interinstitucional	Establecer alianzas con instituciones públicas o privadas del departamento de Madre de Dios (universidades, institutos superiores tecnológicos, gobierno regional, gobiernos locales, empresas de seguridad particular, ministerio público, poder judicial, FFAA, ONG's, entre otros); para el intercambio de métodos, enfoques y asistencia técnica concernientes a la gestión del procedimiento administrativo disciplinario.	El autor
10. Digitalización del procedimiento administrativo disciplinario	Es necesario desarrollar una plataforma en línea donde se registren y gestionen todos los casos disciplinarios de manera centralizada, la cual permita asignar expedientes y llevar un seguimiento de cada caso en tiempo real. En ese sentido, la OCDE ha publicado documentos como "Estrategias de Gobierno Digital para la Transformación de los Servicios Públicos" y "La Transformación Digital de la Administración Pública" conteniendo ideas sobre la implementación de tecnologías en los procedimientos administrativos, incluyendo aspectos disciplinarios.	OCDE, Digital Government Strategies for Transforming Public Services

### 3.3.1.2. Agrupación de ideas:

Con relación a las ideas expuestas anteriormente, procedemos a organizarlas según su complementariedad, conforme se presenta a continuación:

Tabla 11:

#### Cuadro de agrupación de ideas

IDEAS CONFORMADAS EN BASE A IDEAS ESPECÍFICAS	IDEAS ESPECÍFICAS
<b>Grupo de ideas respecto al uso de plataformas tecnológicas e inteligencia artificial para la formación continua en línea y mejora del desempeño profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformar el modelo educativo tradicional, accediendo a tecnologías de educación en línea de calidad, que permita capacitarse al personal sin importar su ubicación, dándoles flexibilidad para completar los cursos según su disponibilidad, con permanente actualización de contenido relevante.</li> <li>- Uso de tecnología para la gestión de conocimientos, implementando plataformas digitales e incorporando sistemas de inteligencia artificial que apoyen en la revisión y análisis de expedientes disciplinarios, sugiriendo acciones basadas en precedentes y normativas</li> <li>- Formación continua en línea, que facilite la capacitación del personal, en función del tiempo disponible por razón del servicio policial,</li> </ul>

	<p>infraestructura, recursos humanos, recursos logísticos y recursos tecnológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechamiento de la capacitación en línea, teniendo como beneficios la flexibilidad para capacitarse en cualquier momento y en cualquier lugar, ahorro de costos, mejora del desempeño y la adaptación a nuevas normativas.</li> <li>- Digitalización del procedimiento administrativo disciplinario, a través de una plataforma en línea donde se centralice el registro, gestión y asignación de los expedientes administrativos disciplinarios, llevando un seguimiento de cada caso en tiempo real.</li> </ul>
<p><b>de ideas en torno al experiencia en investigación, conocimiento jurídico y conducta proba. incremento de personal con - Implementar programas de incentivos, otorgando incentivos que perfil idóneo y otorgamiento de incentivos.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de personal con perfil idóneo, asignando personal con <b>Grupo</b> como son el bono económico, felicitaciones o ascensos y reconocimiento público, para atraer la incorporación de nuevos efectivos, asegurar la retención de talento y reducir la rotación.</li> </ul>
<p><b>Grupo de ideas con relación a la especialidad de Control administrativo disciplinario, formación presencial y cooperación interinstitucional.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la Especialidad de Control Administrativo Disciplinario, para contar con personal policial altamente calificado y con el perfil idóneo que permita realizar una labor profesional y efectiva, con el otorgamiento de incentivos y permanencia hasta el término de la carrera.</li> <li>- Equipos móviles de capacitación presencial, con personal especializado de la Inspectoría General PNP, para capacitar periódicamente al personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado.</li> <li>- Promover la colaboración interinstitucional, estableciendo alianzas con instituciones públicas o privadas del departamento de Madre de Dios, para el intercambio de métodos, enfoques y asistencia técnica concernientes a la gestión del procedimiento administrativo disciplinario.</li> </ul>

### 3.3.1.3. Priorización de ideas

Seguidamente, se muestra el cuadro de priorización del grupo de ideas, a través de los criterios de deseabilidad, factibilidad, viabilidad, impacto y disrupción:

**Tabla 12: Cuadro de Priorización del grupo de Ideas**

Grupos de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
Respecto al uso de plataformas tecnológicas e inteligencia artificial para la formación continua en línea y mejora del desempeño profesional asincrónico	X	X	X	X	X	5
Respecto al incremento de personal con perfil idóneo y otorgamiento de incentivos	X	X	X	X	---	4
Respecto a la especialidad de Control administrativo disciplinario, formación presencial y cooperación interinstitucional	X	X	X	X	---	4

Cada idea planteada ha surgido de la revisión documental, entrevistas a los actores clave de la OD PM, y el análisis de experiencias previas tanto nacionales como internacionales. La suma de los valores obtenidos permitió establecer un orden de prioridad.

La idea que obtuvo el mayor puntaje fue el “Uso de plataformas tecnológicas e inteligencia artificial para la formación continua en línea y mejora del desempeño profesional asincrónico”; que cumple con los criterios de deseabilidad, factibilidad, viabilidad, impacto y disrupción (asignación de 1 punto por cada criterio, sumando 5 puntos en total); demostrando alta pertinencia frente al problema identificado, un impacto significativo en la profesionalización del personal y una viabilidad factible al considerar el contexto institucional y las experiencias exitosas similares.

Esta priorización permitió formular el desafío de innovación sobre el cual se desarrolló el concepto y el prototipo de solución.

### **3.3.2. Proceso de Prototipado**

Identificada nuestra idea innovadora procedemos a describir como esta propuesta mejorará, aumentará o hará más eficiente la gestión del PAD en la OD PM – IG PNP, mediante el uso de una plataforma tecnológica e inteligencia artificial para la formación continua en línea y mejora del desempeño profesional asincrónico; siendo este proceso la base con la cual se realizará luego el diseño del prototipo. Seguidamente procedemos a realizar un bosquejo de nuestro concepto que nos brindará un panorama general del cuál será el concepto final.

**Tabla 13:**

#### ***Descripción del concepto***

ITEM	CONTENIDO
<b>Denominación de la solución</b>	Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada basada en el modelo Laureate con el apoyo de la Inteligencia Artificial “YO APRENDO”

<b>Población beneficiada con la solución.</b>	Personal policial de OO y SSOO que labora en la OD PM.
<b>Descripción de la solución.</b>	Implementación de una plataforma digital de vanguardia que revolucione la formación continua en la OD PM, ofreciendo experiencias de aprendizaje personalizadas, flexibles y altamente interactivas, alineadas con los estándares de calidad del modelo Laureate, apoyados en el uso de la inteligencia artificial.
<b>Descripción breve del beneficio aportado.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flexibilidad y accesibilidad de los participantes para capacitarse en su tiempo disponible y el lugar donde se encuentren.</li> <li>▪ Se fomentará la participación activa y el aprendizaje significativo con el uso de las tecnologías y metodologías innovadoras.</li> <li>▪ Al término de la capacitación los efectivos PNP podrán desempeñarse correctamente en la ejecución del PAD.</li> <li>▪ Cultura de mejora constante. - Se incentivará al personal de la OD PM a mantenerse actualizado y mejorar sus competencias profesionales.</li> </ul>

**Tabla 14:**

***Técnica de maduración del concepto***

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
<b>E-LEARNING</b>	<p>Constituye una técnica de formación basada en el uso de tecnología digital, para facilitar el acceso a la educación en línea. Es importante en el desarrollo de habilidades y competencias profesionales, porque nos flexibilizar, personalizar y acceder a una serie de recursos educativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realiza mediante plataformas en línea, que comprende sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) tipo Moodle, Blackboard o Canva, lo que permitirá a los auxiliares de investigación acceder a cursos, participar en diversas actividades, descargar materiales, entre otros.</li> <li>▪ Las asignaturas comprenden una combinación de texto, videos, podcasts, simulaciones y actividades interactivas, para mejorar la capacidad de comprensión del efectivo policial en su aprendizaje.</li> <li>▪ Los participantes estudiarán a su propio ritmo, controlando su proceso de aprendizaje.</li> <li>▪ A través de exámenes, cuestionarios y ejercicios interactivos se podrá medir el avance del efectivo policial, esto permitirá a los docentes la retroalimentación inmediata y continua.</li> <li>▪ Permite la interacción en tiempo real (sincrónica) mediante videoconferencias, así como la interacción asincrónica mediante foros de discusión, mensajes y trabajos colaborativos en línea.</li> <li>▪ Facilidad de acceso a bibliotecas digitales, bases de datos, artículos, libros electrónicos y otros recursos educativos necesarios en el proceso de aprendizaje.</li> <li>▪ Incrementa la motivación y el compromiso de los auxiliares de investigación mediante el uso de recompensas y reconocimientos, incentivándolos a completar los cursos.</li> </ul> <p>Por otro lado, el uso de la inteligencia artificial (asistentes virtuales o chatbots) ayudará a los participantes a resolver dudas sobre un tema específico sin depender de la presencia física de un docente.</p>

**Fuente: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) – Laureate.**

### 3.4. Concepto y Prototipo Final de Innovación

#### 3.4.1. Concepto Final de Innovación

Luego de haber esbozado el concepto Plataforma Digital de Formación Continua en Línea Personalizada basada en el modelo Laureate con el apoyo de la Inteligencia Artificial – “YO APRENDO”, se procede a hacer un análisis del concepto de innovación. Con ello describimos con mayor detalle los componentes o elementos de la solución propuesta, siendo esta la siguiente descripción:

**Tabla 15:**

#### *Descripción del Concepto Final*

ITEM	CONTENIDO
¿Cómo se denomina?	Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada basada en el modelo Laureate con el apoyo de la Inteligencia Artificial “YO APRENDO”
¿En qué consiste la solución? ¿Cómo describiría su solución?	<p>La solución consiste en la digitalización de la formación, trasladando los procesos de enseñanza-aprendizaje a un entorno virtual, lo que permite un mayor alcance geográfico y temporal; así como la personalización del aprendizaje, adaptando los contenidos y la metodología a las necesidades de cada estudiante, maximizando su potencial; permitiendo la optimización de los recursos, con el uso de la tecnología para optimizar la eficacia y eficiencia en la administración de los recursos educativos.</p> <p>La plataforma digital incluye varios <b>componentes clave</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un catálogo de cursos especializados y programas de especialización en línea.</li> <li>▪ Herramientas interactivas y colaborativas que fomentan el aprendizaje dinámico, como videos y simulaciones.</li> <li>▪ Evaluaciones automatizadas y certificación digital de competencias.</li> <li>▪ Espacios para la creación de redes virtuales y eventos en línea.</li> </ul> <p>Esta solución busca optimizar recursos y mejorar la formación del personal, incrementando su empleabilidad y su capacidad para gestionar procedimientos disciplinarios de manera eficiente.</p>
¿Para quién es la solución?	<p>Personal policial de la OD Puerto Maldonado.</p> <p>Esta solución se ha diseñado para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrecer una experiencia de aprendizaje moderna, flexible y personalizada, adaptada a las necesidades de cada estudiante y accesible en cualquier momento y lugar.</li> </ul>
¿Para qué es la solución?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ampliar el alcance de la formación, permitiendo llegar a un <b>público más amplio</b> (personal PNP de la IG PNP).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar la gestión de recursos, facilitando la administración de los recursos educativos y administrativos.</li> <li>Mejorar la empleabilidad de los egresados, brindando capacitación en habilidades demandadas para una buena gestión del PAD.</li> </ul>
<p>¿Cuáles son los indicadores claves de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) para identificar que la propuesta ha resultado exitosa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de usuarios (personal de la PNP) que completan los cursos ofrecidos en la plataforma, lo cual indicaría la aceptación y usabilidad del sistema.</li> <li>Evaluación continua y automatizada para medir la mejora en competencias de los participantes a lo largo del tiempo.</li> <li>Medición de la satisfacción del personal policial respecto a la flexibilidad, personalización y acceso a los contenidos, reflejado en encuestas de retroalimentación.</li> <li>Tiempo promedio necesario para procesar y completar expedientes disciplinarios con la ayuda de la plataforma digital.</li> <li>Cantidad de personal inscrito y utilizando la plataforma de manera constante para capacitación.</li> <li>Reducción de tiempos y costos administrativos asociados con la gestión de recursos y procesos disciplinarios.</li> </ul> <p>Estos KPI permitirán monitorear el progreso y ajustar la estrategia de implementación para asegurar el éxito de la solución.</p>
<p>¿Qué valor agrega a los usuarios con respecto a lo que hoy existe?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Aprendizaje personalizado:</b> Esta plataforma facilita adaptar el contenido y el ritmo de aprendizaje a las necesidades del usuario.</li> <li><b>Flexibilidad y accesibilidad:</b> los participantes pueden acceder a sus cursos desde cualquier lugar y en cualquier momento, desterrando los métodos tradicionales (horarios y lugares físicos).</li> <li>Este sistema digital nos brinda diversidad de cursos alineados con las demandas del mercado laboral contemporáneo.</li> <li>Permitirá a los efectivos policiales saber su progreso en el momento (tiempo real) y facilitará su aprendizaje de manera íntegra.</li> <li>El empleo de tecnologías como la IA y blockchain fortalecerá la experiencia de aprendizaje y garantizará la seguridad de los datos.</li> </ul>
<p>¿Por qué se indica que su propuesta es innovadora?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestra propuesta introduce una plataforma digital de formación continua que emplea herramientas tecnológicas de última generación, como inteligencia artificial y blockchain para mejorar la capacitación del personal.</li> <li>Constituye un modelo de aprendizaje personalizado.</li> <li>Es flexible y accesible en cuanto a los cursos y desde cualquier lugar.</li> <li>En este sistema los usuarios pueden interactuar, compartir conocimientos y colaborar (aprendizaje colaborativo y dinámico).</li> <li>Cuenta con mecanismos de evaluación en tiempo real, permitiendo medir el progreso de manera continua y realizar ajustes instantáneos en el contenido.</li> </ul>
<p>¿Cuáles son los riesgos asociados a la solución (internos y externos)?</p>	<p><b>RIESGOS INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resistencia al cambio en el uso de nuevas tecnologías y métodos de aprendizaje en línea.</li> <li>Insuficiente capacitación del mismo participante, limitando su efectividad y causar desmotivación.</li> <li>Falta de recursos técnicos y humanos pudiendo generarse problemas de implementación y mantenimiento del sistema.</li> </ul> <p>Presentar fallas en la infraestructura digital, como servidores o problemas de conectividad, generando limitaciones o interrupciones en el proceso de aprendizaje.</p> <p><b>RIESGOS EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrarse cambios en las normativas legales que regulan la educación continua y las certificaciones digitales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los usuarios PNP que trabajen en áreas lejanas podrían tener dificultades de acceso al sistema por la baja o nula señal de internet.</li> <li>▪ Los datos personales y la certificación digital podrían ser vulnerados por falta de seguridad digital.</li> </ul>
<p><b>¿Qué impactos positivos tiene la solución en su entorno?</b></p>	<p><b>Impactos Sociales:</b></p> <p>Esta solución ayudará a restaurar la confianza ciudadana en la PNP, al reducir los actos de corrupción y mejorar la transparencia del PAD,.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La flexibilidad del sistema en cuanto al acceso del participante desde el lugar donde se encuentre, eliminando barreras, contribuyendo a la equidad de acceso a la educación continua.</li> <li>▪ La conformación de comunidades de aprendizaje virtuales promueve el intercambio de ideas y la colaboración entre los participantes, permitiendo la innovación dentro de la OD PM y mejorar las relaciones de trabajo.</li> </ul>
<p><b>¿Cuáles son las principales acciones del usuario?</b></p>	<p><b>Relacionadas con el aprendizaje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripción.</li> <li>▪ Acceso a contenidos.</li> <li>▪ Interacción con los contenidos</li> <li>▪ Colaboración con otros usuarios (foros, chats y grupos de estudio).</li> <li>▪ Realización de evaluaciones.</li> </ul> <p><b>Relacionadas con la gestión personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de un perfil.</li> <li>▪ Seguimiento de progreso</li> <li>▪ Gestión de certificados</li> <li>▪ Personalización de la experiencia (adaptar la plataforma a sus preferencias)</li> </ul> <p><b>Relacionadas con la comunidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en eventos virtuales (webinars, conferencias y otros eventos).</li> <li>▪ Networking: Conectar con otros usuarios para establecer relaciones profesionales y ampliar su red de contactos.</li> </ul>
<p><b>¿Cuáles son las principales acciones de la organización?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Desarrollo y mantenimiento de la plataforma:</b> Esto implica la creación de la infraestructura tecnológica, la programación de las funcionalidades y la actualización constante de la plataforma.</li> <li>▪ <b>Creación y gestión de contenidos:</b> Desarrollo de cursos, materiales educativos y recursos interactivos.</li> <li>▪ <b>Gestión de la comunidad:</b> Moderación de foros, organización de eventos virtuales y fomento de la interacción entre los usuarios.</li> <li>▪ <b>Marketing y promoción:</b> Difusión de la plataforma y captación de nuevos usuarios.</li> <li>▪ <b>Análisis de datos:</b> Recopilación y análisis de datos respecto a la utilización de la plataforma digital a fin de incrementar la experiencia del usuario y tomar decisiones estratégicas.</li> <li>▪ <b>Soporte técnico:</b> Asistencia a los usuarios en caso de problemas o dudas.</li> <li>▪ <b>Integración con sistemas externos:</b> Conexión de la plataforma con otros sistemas de la organización, como sistemas de gestión académica o de recursos humanos.</li> </ul>
<p><b>¿Quiénes son sus aliados estratégicos internos?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inspectoría General de la PNP:</b> Principal organismo interno encargado de la supervisión y control disciplinario del personal policial.</li> <li>▪ <b>Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado:</b> Directamente beneficiada por la solución, actúa como participante y coordinador interno para asegurar que la formación cubra las necesidades específicas del personal.</li> <li>▪ <b>Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – DIRTIC,</b> encargado del mantenimiento, actualización y soporte de la mencionada plataforma.</li> </ul>

---

<p>¿Quiénes son sus aliados estratégicos externos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Instituciones Académicas (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas):</b> Aportan su experiencia en la creación y adaptación de contenidos educativos, apoyando la formación continua y contribuyendo con su enfoque tecnológico y metodológico.</li> <li>▪ <b>Organismos internacionales:</b> Contribuyen con asistencia técnica, metodologías, y posibles recursos financieros o tecnológicos, apoyando el éxito del proyecto.</li> <li>▪ <b>Empresas tecnológicas:</b> Proveedores de herramientas como inteligencia artificial, blockchain y plataformas de e-learning, que permiten la implementación y el soporte tecnológico de la plataforma.</li> </ul>
--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

La solución no solo restaura la confianza ciudadana, sino que transforma estructuralmente la gestión administrativa del PAD, garantizando mayor eficiencia institucional, mejores condiciones de trabajo para el personal policial y una administración más profesional, justa y transparente en la OD PM – IGPNP.

En términos concretos, la plataforma contribuirá a optimizar la gestión administrativa del PAD en los siguientes aspectos:

- **Estandarización y mejora de procesos internos:** A través de módulos formativos y simulaciones, se promueve una aplicación más uniforme y técnica del procedimiento, evitando interpretaciones erróneas o prácticas informales.
- **Fortalecimiento de capacidades operativas del personal:** Al capacitar al personal en normativas específicas, redacción de actos administrativos, técnicas de investigación y manejo documental, se incrementa la productividad institucional.
- **Reducción de la carga procesal:** Personal mejor preparado podrá tramitar expedientes con mayor celeridad y calidad, disminuyendo los tiempos de resolución y la acumulación de casos.
- **Mejora en el uso de herramientas administrativas y tecnológicas:** Se promueve el uso eficiente de los recursos logísticos existentes y se prepara al personal para trabajar con sistemas digitales de gestión administrativa.

- Consolidación de una cultura organizacional orientada a resultados:** La formación continua contribuye a establecer rutinas de trabajo más disciplinadas, éticas y orientadas al cumplimiento oportuno de las funciones asignadas.

### Niveles de Prototipado:

Los tres niveles de prototipado relacionados con la propuesta de la "Plataforma Digital de Formación Continua en Línea Personalizada basada en el modelo Laureate con el apoyo de la Inteligencia Artificial - YO APRENDO", siguiendo la definición de los niveles de la guía proporcionada, tenemos:

**Tabla 16:**

#### *Niveles de Prototipado*

NIVELES	DESCRIPCION
<b>Nivel Conceptual (Bajo nivel de resolución):</b>	Se diseñará un modelo básico de la plataforma "YO APRENDO", a manera de relatos o historias que describan cómo los usuarios interactuarían con la plataforma, haciendo hincapié las características más resaltantes del modelo Laureate y la personalización basada en inteligencia artificial. <b>Objetivo:</b> Comprender de manera inicial las características clave del concepto, como la experiencia de aprendizaje personalizada y su flexibilidad para el usuario.
<b>Nivel Sensorial (Medio nivel de resolución):</b>	A nivel visual y sensorial será una primera aproximación, detallándose cómo se vería y cómo funcionaría superficialmente la plataforma, incluyendo el diseño de la interfaz de usuario, sin entrar en detalles funcionales profundos, además cómo los usuarios navegarían en la plataforma y accederían a los contenidos. <b>Objetivo:</b> Conocer los componentes específicos y cómo interactuarían los usuarios con ellos en la plataforma.
<b>Nivel Funcional (Alto nivel de resolución)</b>	El prototipo del sistema o plataforma funcionaría al 100%, en el uso de la IA para personalizar el aprendizaje, las rutas educativas adaptativas y las herramientas interactivas para el usuario. <b>Objetivo:</b> Evaluar si las funcionalidades propuestas cumplen con los objetivos del proyecto.

### 3.4.2. Prototipo de Alta Resolución

En este acápite procedemos a realizar un análisis más profundo que nos permitirá diseñar un prototipo con mayor nivel de resolución a nuestro tema de investigación.

El prototipo de alta resolución ha sido diseñado en función de un desafío de innovación válido, concreto y exento de sesgos, construido a partir de:

- **Triangulación de fuentes** (documentos oficiales, encuestas y entrevistas al personal de la OD PM).
- **Análisis normativo y situacional** (Ley N°30714, DS N°003-2020-IN, Diagnóstico de la IG PNP).
- **Priorización sistemática de causas e ideas**, usando criterios objetivos como impacto, viabilidad y alineamiento institucional.
- **Estudio de experiencias comparadas nacionales e internacionales** que refuerzan la pertinencia y aplicabilidad de la solución propuesta.

Responde directamente al déficit de recursos humanos y competencias profesionales, causa prioritaria del problema público identificado. Su diseño está alineado con las capacidades actuales y potenciales de la OD PM – IG PNP, y se apoya en principios de formación continua, tecnologías accesibles y herramientas de inteligencia artificial adaptadas al contexto institucional.

#### **3.4.2.1. Diseño y testeo del prototipo.**

Teniendo nuestro concepto final de innovación Plataforma: Digital de Formación Continua en Línea Personalizada basada en el modelo Laureate con el apoyo de la Inteligencia Artificial – “YO APRENDO”, que como lo señalamos en la etapa anterior, se optimizará el PAD de la OD PM mediante la formación académica continua en línea de manera personalizada al personal policial.

##### **3.4.2.1.1. Diseño del prototipo.**

Actualmente los efectivos PNP de las diferentes unidades policiales reciben capacitación o especialización de manera presencial o virtual, de acuerdo como lo organicen

las diferentes escuelas tanto de las unidades especializadas como las programadas por la Escuela de Posgrado, en cuyas convocatorias se asignan determinadas vacantes, no cubriéndose la total necesidad del personal policial en realizar dichos cursos, o muchas veces, los cursos de capacitación, en su mayoría son dictados en la ciudad de Lima y capitales de los departamentos, conllevando a que el personal policial que trabaja en zonas alejadas (provincias) no esté capacitado convenientemente. Sobre el particular, llama la atención que los efectivos policiales que laboran en la OD PM no cuenten, ninguno de ellos, con capacitación en temas de PAD. En ese sentido, el presente proyecto de innovación se desarrollará de forma profesional y técnica con información académica existente en la Unidad de Educación de la IG PNP.

#### **Prototipo y sus componentes:**

Para el desarrollo de la Plataforma Digital de Formación Continua en Línea basada en el modelo Laureate y con apoyo de inteligencia artificial, se han considerado como componentes clave los siguientes:

**Componente 1: Interfaz de usuario (UI).** - Mediante la interacción con ventanas, íconos, botones y menús, comandos de voz, comandos táctiles y gestuales, el usuario podrá realizar tareas sencillas, con el mínimo de errores y sin el conocimiento de comandos complejos.

**Componente 2: Sistema de gestión de contenidos (CMS).** – En este componente se administrarán los cursos y módulos educativos, agregando o actualizando contenido digital, de videos, imágenes, textos, controles de evaluación y otros materiales de evaluación descargables.

**Componente 3: Módulo de inteligencia artificial.** - Es un asistente virtual que brinda orientación y soporte en tiempo real, facilitando la interacción con los usuarios.

Asimismo, nos proporciona recomendaciones personalizadas respecto al progreso y desempeño del usuario, así como un análisis predictivo para identificar áreas de mejora en el aprendizaje.

**Componente 4: Sistema de evaluación y retroalimentación.** - En este componente se efectúan evaluaciones automáticas y personalizadas a los usuarios para mejorar el aprendizaje continuo.

**Componente 5: Dashboard de progreso y estadísticas.** – Es un panel de control en el cual los participantes pueden ver su progreso, estadísticas de desempeño y recomendaciones. Asimismo, permite monitorear el cumplimiento de objetivos de aprendizaje.

### 3.4.2.1.2 Testeo del prototipo

Tabla 17:

#### *Pasos para el testeo del prototipo.*

PASO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1: Confirmar el prototipo</b>	<p>Nuestro proyecto de plataforma digital se regirá bajo los principios del modelo educativo de Laureate (UPC), centrada en una educación accesible y en el estudiante, con dinámicas metodologías flexibles, procurando siempre la interacción entre los estudiantes a través de foros, actividades grupales, entre otros eventos. Los cursos serán diseñados con el objetivo de que los participantes alcancen las competencias específicas, permitiendo su acceso al sistema desde cualquier lugar y en el momento que lo desee, facilitando su aprendizaje de conocimientos y habilidades.</p> <p>Se tiene previsto realizar pruebas piloto con usuarios físicos en las primeras fases, lo que permitirá evaluar la interactividad de la plataforma, el asistente de la IA y la satisfacción de los usuarios con el mencionado modelo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>H1:</b> El aprendizaje personalizado con apoyo de la IA incrementará el nivel de satisfacción y compromiso de los participantes o usuarios del sistema.</li> <li>▪ <b>H2:</b> Los usuarios del sistema, con alta o baja experiencia en el uso de la tecnología y académica, participen de manera eficaz en el aprendizaje de los cursos, en razón a la flexibilidad y accesibilidad de la plataforma.</li> </ul>
<b>Paso 2: Desarrollar las hipótesis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>H3:</b> El proyecto “Yo aprendo” incrementará el conocimiento y el desarrollo de competencias del personal de la OD PM a largo plazo, en comparación con los modelos educativos tradicionales.</li> </ul>

- **H4:** El apoyo de la IA aclarará las dudas en tiempo real, sin la asistencia humana.
- **H5:** Los usuarios de la plataforma mostrarán una mejora significativa en los resultados de aprendizaje, medidos a través de pruebas estandarizadas de competencias clave.
- ¿Es fácil el proceso de registro e inicio de sesión de la plataforma?
  - ¿Es sencillo acceder a los módulos de formación y materiales del curso?
  - ¿El diseño y la estructura de la plataforma te motiva a continuar con el curso?
  - ¿Este sistema de educación en línea te permite interactuar con otros estudiantes a través de foros, discusiones, grupos de trabajo?
- **Paso 3: Desarrollar preguntas del testeo**
  - ¿La información que te proporciona la IA se ajusta a tus necesidades de conocimiento?
  - ¿La IA mejora la calidad de tu aprendizaje y es más efectiva que otros sistemas de formación en línea?
  - ¿La plataforma es 100% operativa y responde inmediatamente a las acciones que realizas (carga de materiales, envío de respuestas, etc.)?
  - ¿La plataforma digital te ha servido para adquirir las competencias que esperabas al inicio del curso?
  - ¿La formación continua en línea que ofrece la plataforma se adapta a tus necesidades laborales?
- **Paso 4: Planificar el proceso de testeo**
  - Previo al testeo definiremos el prototipo a evaluar, conoceremos el interfaz de usuario, integración de la IA, funcionalidad de los módulos de aprendizaje, etc.
  - Realizaremos pruebas piloto con un grupo de usuarios reales, con el objetivo de visualizar su comportamiento y conocer si las funcionalidades clave son efectivas, el uso de la IA, y la satisfacción de la metodología educativa (Laureate).
  - Durante el testeo, a través de cuestionarios y entrevistas se obtendrán datos y comentarios cualitativos y cuantitativos de los usuarios, así como su nivel de satisfacción, facilidad de uso, y la calidad de la interacción con la inteligencia artificial.
  - Luego, se analizará el resultado del testeo para determinar las fortalezas, debilidades, y áreas de mejora en el prototipo. Asimismo, se evaluará si se validaron o refutaron las hipótesis iniciales, y ajustar el prototipo antes de proceder a su implementación para una mayor efectividad.
  - Con el resultado obtenido del testeo se hará el ajuste al diseño y de las funcionalidades de la plataforma.
- **Paso 5: Diseño de herramientas**
  - Encuestas de satisfacción, con el objetivo de medir la experiencia y satisfacción de los usuarios al utilizar la plataforma.
  - Pruebas de usabilidad, con el objetivo de evaluar la facilidad que tendrían los participantes en la realización de tareas específicas en la plataforma.
  - Entrevistas semiestructuradas, con el objetivo de realizar una retroalimentación cualitativa más profunda sobre la experiencia del usuario.
  - Análisis de datos de uso, con el objetivo de evaluar el comportamiento de los participantes en la plataforma (análisis cuantitativo).
  - Evaluaciones automatizadas, con el objetivo de medir el impacto del contenido formativo y la efectividad de las evaluaciones apoyadas con la IA.
  - Cuestionarios de autoevaluación, con el objetivo de que los participantes reflexionen sobre su propio aprendizaje y medir las competencias adquiridas.
- **Paso 6: Implementar y adaptar**
  - **Preparación para la implementación:** Previo al testeo, crearemos un entorno de prueba que limite las condiciones reales de uso, para un grupo reducido de participantes, que utilizarán la plataforma en condiciones simuladas, con este fin se seleccionará a participantes que tengan diferentes niveles de experiencia tecnológica y académica, lo que permitirá obtener una retroalimentación variada. También, preparemos las diversas herramientas de análisis, tales como encuestas,

entrevistas, análisis de datos, etc.). y por último asegurarnos de que estén integradas en la plataforma para obtener la información de manera automática (*alta resolución*).

- **Implementación del testeo:** En esta etapa, se probarán las funcionalidades clave, como: Personalización del contenido mediante IA, acceso y navegación de los módulos de formación, interacción con el tutor virtual, evaluaciones automáticas y retroalimentación, monitorear el comportamiento de los usuarios a través de interacciones con la IA.
- **Adaptación del prototipo:** Se revisarán los datos recogidos para identificar patrones, errores comunes o dificultades técnicas, a partir de lo cual surjan las preguntas clave siguientes: ¿Las funcionalidades se comportan como se esperaba? ¿Qué problemas enfrentaron los usuarios?

En razón de ello, se detectarán los puntos que requieren ajustes o mejoras. Si los usuarios mencionan dificultades de navegación, problemas con la personalización del contenido o errores en las evaluaciones automáticas, estos deben ser abordados inmediatamente y realizar pequeños ajustes al prototipo basados en los problemas detectados.

- **Decisiones de diseño y usabilidad:** Decidir entre simplificar la interfaz para mejorar la usabilidad o agregar nuevas funcionalidades que respondan a las necesidades no satisfechas.
- **Decisiones sobre la personalización con IA:** Decidir si la IA debe anticiparse a las necesidades de los usuarios (proactiva) o responder solo cuando los usuarios lo soliciten (reactiva).
- **Decisiones tecnológicas:** Si durante el testeo se detecta que la plataforma tiene problemas de rendimiento con varios usuarios conectados simultáneamente, se deberá tomar la decisión de aumentar la capacidad del servidor o mejorar la arquitectura de la plataforma.
- **Decisiones sobre el contenido formativo:** Decidir si la forma en que se estructuran los cursos sigue siendo efectiva o si es necesario reorganizarlos para un mejor flujo de aprendizaje.
- **Decisiones sobre el feedback de los usuarios:** Si las pruebas iniciales indican problemas significativos, puede ser necesario realizar rondas adicionales de pruebas antes del lanzamiento oficial.
- **Decisiones sobre escalabilidad:** Basado en los resultados del testeo, tomar la decisión de escalar la plataforma a un público más amplio o realizar más optimizaciones antes de expandir su uso.
- **Decisiones sobre el seguimiento post-lanzamiento:** Decidir cómo mantener la retroalimentación de los usuarios después del lanzamiento, ya sea mediante encuestas periódicas o un sistema de soporte en línea.

## Paso 7: Decisiones

### Actividades de testeo realizadas:



**Entrevista al Mayor SPNP Javier Huisa Condori** – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIRTIC), Ingeniero de Sistemas, responsable de la gestión de proyectos, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la DIRTIC PNP; respecto al prototipo inicial de innovación: “Implementar una plataforma digital para la

formación continua en línea del personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado”, señaló lo siguiente:

- La PNP cuenta con plataforma digital propia recientemente adquirida para la capacitación virtual estando a cargo de la Unidad de Planeamiento y Educación de la

DIRTIC PNP.

- La PNP desarrolla cursos virtuales de capacitación y especialización con métodos tradicionales que obliga al personal policial a seguir un régimen de control con

asistencia obligatoria según el horario establecido por la Unidad Policial encargada de la capacitación.

- Resulta viable solicitar a la DIRTIC PNP un acceso a la plataforma digital, sin costo alguno, que permita implementar el piloto de educación en línea dirigida en su primera fase a 20 efectivos de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, cuyo contenido digital debe ser estructurado de acuerdo a la malla curricular y sílabos diseñados para los cursos de capacitación y especialización en la Inspectoría General PNP.



**Entrevista al coronel PNP Fernando Súclupe Olivos** – jefe de la Unidad de Planeamiento y Educación de la Inspectoría General PNP:

- En la UNIPLEDU de la Inspectoría General PNP se programan los cursos de capacitación y especialización de manera presencial, semipresencial y virtual, siguiendo el método tradicional y de acuerdo a lo normado por la Escuela de Formación Continua de la Dirección de Educación y Doctrina PNP.
- Vienen trabajando en la reestructuración de la malla curricular y syllabus diseñados para los cursos de capacitación y especialización, depurando las asignaturas innecesarias e incorporando materias que guarden relación con las funciones de

inspección e investigación de la Inspectoría General PNP, para llevar la propuesta a la Escuela de Formación Continua de la Dirección de Educación y Doctrina PNP.

- El número de personal que recibe capacitación a nivel nacional en la Inspectoría General PNP en sus diferentes modalidades es reducido, toda vez que en el año solo se programan cursos virtuales y presenciales, que se ciñen al método tradicional con poca flexibilidad para el personal.
- En el 2024, se han desarrollado (06) cursos (2 de Especialización y 4 de Capacitación), con una duración de 180 horas el de Capacitación y de 540 horas el de Especialización; de los cuales, 02 cursos de capacitación fueron virtuales, con la participación de 80 efectivos PNP c/u, y los presenciales con la participación de 50 efectivos, habiéndose capacitado 360 efectivos policiales, quienes al término de los mismos recibieron la certificación.



**Entrevista al coronel PNP Óscar Daniel Cuba Huaytalla – jefe de la Inspectoría Descentralizada Puerto Maldonado**

- La educación continua en línea permitirá capacitar en corto tiempo a la totalidad del personal que presta servicios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado.
- El personal policial tendrá fácil acceso a conocimientos sobre métodos y técnicas de investigación, y estará más actualizado con los protocolos y normas que regulan el procedimiento administrativo disciplinario.
- Se reducirá ostensiblemente la carga de expedientes y se mejorará el desempeño del personal.
- Que, en su criterio, si existe la capacidad de conectividad asincrónica para que cada elemento pueda estudiar y luego rendir la sincrónica virtual.



Entrevista al personal de Auxiliares de Investigación de la OD PM:

**SB PNP Alex Iván Palomino Huillca** – jefe de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado

(e)

- Considera que la capacitación en línea es muy importante para optimizar su desempeño en la gestión del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD).
- En cuanto a la implementación de una plataforma digital para la capacitación continua en línea, considera que es útil para el personal policial que labora en provincias ya que les resulta muy oneroso tener que viajar a la ciudad de Lima para recibir capacitación y actualización.
- Anteriormente ha participado en programas de formación en línea, los cuales, a su juicio, agilizan el proceso de aprendizaje.
- Tiene en cuenta el proyecto como una alternativa, debido al ahorro de tiempo y la simplicidad en su comprensión, y confía en que el sistema de capacitación en línea sea fácilmente accesible.
- Su motivación para formar parte de la capacitación continua en línea radica en su interés personal por profundizar en ciertos aspectos relacionados con las funciones que realiza.
- Los contenidos o cursos que considera pertinentes para sus necesidades laborales incluyen el acceso en línea a resoluciones emitidas por los tribunales competentes con permanente actualización, las cuales establecen jurisprudencia para la resolución de determinadas investigaciones administrativas disciplinarias, así como el acceso a análisis y comentarios de juristas especializados en el ámbito administrativo disciplinario.

## **S1 PNP Flor Cristina Kana Huanca** – Auxiliar de Investigación (e) de la OD PM

- La capacitación virtual o en línea sería fundamental en la ejecución del PAD por el personal de la OD PM; sería altamente beneficiosa, ya que le permitiría mantenerse al día y bien informada.
- En el 2024 ha participado en un curso de capacitación en línea, denominado "X Curso de Capacitación en Control Administrativo Disciplinario de la Inspectoría General PNP", calificando su experiencia como excelente y dinámica. Destaca que, gracias a la tecnología actual es más fácil interactuar con diversas plataformas, que les permite rendir evaluaciones y obtener resultados inmediatamente; también es posible acceder rápidamente a información relevante, la misma que puede ser descargada fácilmente. Esto resulta de gran utilidad para resolver dudas o realizar gestiones relacionadas con el PAD.
- Tiene la expectativa que la utilización de herramientas de IA en la presente capacitación continua en línea le brinde beneficios como métodos de análisis, resolución de dudas basadas en casos similares, acceso a normativas actualizadas, y que, todo ello sea una solución efectiva para superar las limitaciones actuales en la OD PM.
- Los bonos y certificaciones sería un aspecto motivacional que la incentivaría a participar de manera activa en este programa de aprendizaje en línea, representan un estímulo para desempeñar su labor de manera eficiente y aspirar a un mejor desarrollo en el ámbito de la investigación administrativa disciplinaria.

## **S2 PNP Jorge Renán Quispe Rozas** – Auxiliar de Investigación de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado (e)

- Considera fundamental la formación continua en línea para optimizar su rendimiento en la gestión del PAD. Por esta razón, opina que el desarrollo de una plataforma digital

de capacitación sería ventajoso para su desarrollo profesional, ya que reduce los gastos vinculados a cursos presenciales fuera de su jurisdicción.

- Ha tenido experiencia con la formación en línea, considerándola interesante; por lo que, en su opinión, las características de una plataforma digital deben estar orientadas a un sistema interactivo.
- Respecto al uso de la inteligencia artificial en el proceso de formación en línea, espera recibir información actualizada, creyendo que esta solución propuesta podría contribuir a minimizar las limitaciones actuales en su labor.
- Los cursos o contenidos que considera más relevantes para sus necesidades laborales actuales abarcan investigaciones de PAD, la motivación y características de las infracciones según la Ley N°30714, análisis y comentarios sobre infracciones graves y muy graves, además de disposiciones complementarias y actualizadas.



**Entrevista al SS PNP Luis Manuel Cabrera Pacora** – Licenciado en Educación con mención en Telecomunicaciones e Informática, de la Escuela de Telemática – DIRTIC.

- Para la implementación del Aula Virtual de la Unidad de Instrucción de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DIRTIC) en este año, se asignó un monto de S/ 700.00 para el alquiler de un hosting y la adquisición de un dominio, sobre una plataforma digital comprada por la Policía Nacional del Perú en 2023 por aproximadamente S/ 180,000. La implementación del LMS Moodle como sistema de gestión de aprendizaje electrónico para e-Learning y b-Learning fue realizada por el personal de la UNIINS DIRTIC PNP sin costo adicional.
- Asegurar el acceso del personal policial en áreas remotas exige un enfoque integral que combine tecnología, infraestructura, formación y políticas institucionales. La clave es ajustar las soluciones a las condiciones particulares de cada región, garantizando

que todos los miembros de la Policía Nacional del Perú puedan acceder a los recursos necesarios para utilizar el Aula Virtual que se establecerá.

- Es posible que la DIRTIC PNP proporcione acceso a la plataforma digital para llevar a cabo el piloto de capacitación continua en línea dirigido al personal policial de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, compuesto por veinte miembros. Para ello, es fundamental realizar una adecuada coordinación con la jefatura de la DIRTIC.



**Entrevista al coronel PNP Manuel Silva Bustamante** – Ingeniero Informático de la PNP  
Respecto al estudio de mercado para la implementación de una plataforma digital para la formación continua en línea, señaló lo siguiente:

Los costos para implementar una solución de enseñanza con el uso de IA para 30 personas de la PNP, tenemos el siguiente detalle:

- Categoría   Detalle Costo Aproximado (USD)
- Plataforma LMS con IA Google Workspace for Education Plus (30 personas) 240/anual
- Moodle (código abierto, hosting y mantenimiento) 500-1,000 inicial + 300-500/año
- Plataforma premium con IA integrada (Blackboard, Canvas) 1,000-2,000/año
- Herramientas de IA   API de OpenAI para tutorías/chatbots (US\$ 0.03/consulta) 100-300 mensuales
- Sistemas avanzados de tutoría personalizada con IA   500-1,000 (licencia única)
- Desarrollo de Contenido   Creación de módulos educativos con IA (control interno) 1,000-2,000
- Evaluaciones automatizadas y analíticas 500
- Soporte Técnico y Capacitación Configuración inicial y capacitación a instructores 500-1,000
- Otros Costos Personalización de plataformas o herramientas adicionales 500-1,000

### Resumen de Costos Totales

Solución Costo Total Aproximado (USD)

- **Básica** 1,500-2,000

- Intermedia 3,000-5,000

- Avanzada 6,000-8,000

- Solución Básica: Uso de plataformas de código abierto (Moodle), herramientas simples de IA y contenidos básicos.

- Solución Intermedia: Integración de IA para tutoría personalizada y analíticas más avanzadas.

- Solución Avanzada: Personalización completa, sistemas avanzados de IA y soporte continuo.



**Entrevista a la magister Rosa María Arévalo Alvarado** – Instituto de Docencia Universitaria PUCP

- En su experiencia profesional, no pudiendo precisar, refiere que para desarrollar una capacitación en línea se debe tener en cuenta la cantidad de usuarios (30 participantes) , el tiempo que esté abierta la plataforma (2 horas), las horas que dura el programa asincrónico, la cantidad de recursos que se van a colocar en el programa asincrónico, si va tener certificación, que podría ascender a un monto de S/ 8,000, información que debe ser corroborada o descartada con la Dirección de Educación Continua PUCP.

- Para garantizar la accesibilidad a la capacitación en línea del personal policial, especialmente de aquellos que prestan servicios en zonas remotas, se deben utilizar plataformas que exijan pocos megas para correr, que sean amigables.

- Para tratar de utilizar plataformas digitales sin costo alguno y poder desarrollar el piloto de capacitación en línea, se tiene la posibilidad de usar las herramientas que ofrece Google – Google Classroom, entre otras alternativas disponibles en la web. Siendo importante realizar un proceso de virtualización que se inicie con un buen diseño instruccional y que considere las posibilidades de conexión y las características de los participantes.

### **3.4.2.2. Presentación del prototipo final**

#### **3.4.2.2.1. Prototipo Final con las recomendaciones incorporadas:**

Usar una plataforma e-learning gratuita para el piloto del proyecto de innovación dirigido a 20 efectivos policiales de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, para probar el modelo de educación continua en línea que se piensa implementar, así como evaluar la viabilidad del proyecto y realizar ajustes necesarios sin una inversión significativa. A medida que el proyecto evoluciona, se podrá considerar opciones más avanzadas de acuerdo a las necesidades, bajo un sistema flexible y de capacitación asincrónica, con claridad y precisión en los objetivos, resultados esperados y la implementación de soluciones, que permitan lograr un proyecto de innovación de “ALTA RESOLUCIÓN”.

Para el establecimiento del piloto de educación continua en línea dirigido al personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, se podría solicitar a la DIRTIC un acceso a la plataforma digital adquirida por la PNP para la capacitación virtual, lo que significaría el ahorro de costo y la factibilidad para subir el contenido académico sugerido para la fase inicial.

Modificación de la malla curricular y syllabus diseñados para los cursos de capacitación y especialización en la Inspectoría General PNP, iniciando el piloto con el siguiente contenido digital:

- Uso de software
- Procedimientos de investigación administrativa disciplinaria

- Normativa vigente
- Ética e integridad pública
- Jurisprudencia y casuística

#### 3.4.2.2.2. Flujograma del Proyecto de Innovación:

A continuación, se detalla el flujograma:

##### a. Inicio del Usuario:

###### **Inicio de Sesión / Registro**

- Verificación de datos.
- Usuario nuevo → Registro → Confirmación por correo.
- Usuario recurrente → Inicio de sesión exitoso.
- Erros de credenciales → Solicitud de recuperación.

##### b. Selección de Funcionalidades:

###### **Usuario accede al panel de control:**

- Explora el menú principal.
- Selecciona entre:
  - ✓ Funcionalidad 1 (e.g., consulta de información).
  - ✓ Funcionalidad 2 (e.g., generación de reportes).
  - ✓ Funcionalidad 3 (e.g., interacción en tiempo real).

##### c. Desarrollo del Proceso:

###### **Usuario completa la acción seleccionada:**

- Interacción con bases de datos.
- Visualización de resultados en tiempo real.
- Confirmación de acciones (e.g., guardar cambios, finalizar procesos).

##### d. Cierre de Sesión / Salida:

###### **Usuario confirma salida:**

- Mensaje de agradecimiento.
- Salida del sistema → Retorno a la página de inicio.

**Figura 5:**  
**Presentación del Proyecto Final de Innovación**

The figure displays 12 slides from a presentation. The top-left slide is the title slide, identifying the project as 'Gestión de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la Oficina de Disciplina Policial' at PUCP, with a timeline from 2022 to 2023. The top-right slide is a 'PANEL DE CONTROL' (Control Panel) with seven hexagonal icons representing different stages: ATENCIÓN, ACCESO, VISIÓN, PROTECCIÓN, TEMA PERSONAL, TEMA PROFESIONAL, and EVALUACIÓN. The second row contains two slides: the left one lists system components like 'Usuarios al sistema', 'Protocolos de autenticación', and 'Monitoreo de acceso'; the right one is titled 'SISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS - 2024' and includes sections for 'Objetivo', 'Importancia', and 'Interfaz'. The third row also has two slides: the left one details security and reliability aspects like 'Seguridad', 'Eficacia', and 'Interoperabilidad'; the right one focuses on 'Confidencialidad', 'Integridad', and 'Disponibilidad'. The bottom row features two slides: the left one outlines 'Objetivo de la solución', 'Beneficio de la solución', and 'Entregables'; the right one is titled 'CAPACITACIÓN PROFESIONAL' and lists legal references such as the 'Constitución Política del Perú' and 'Leyes (Ley 30714 - Ley 27444)'. Each slide includes navigation arrows and a consistent blue and white color scheme.



A lo largo del desarrollo del proyecto de innovación se procuró mantener una línea argumentativa clara, coherente y articulada entre el problema público identificado, las causas jerarquizadas, el desafío de innovación y la solución propuesta, basada en evidencia comprobable, metodológicamente válida y que no responda a percepciones subjetivas. Para tal fin, se aplicaron las siguientes estrategias metodológicas:

- **Triangulación de fuentes primarias y secundarias**, mediante entrevistas, encuestas y revisión documental institucional, garantizando pluralidad de perspectivas.
  
- **Priorización objetiva de causas e ideas**, con matrices de evaluación basadas en criterios explícitos (impacto, viabilidad y alineamiento institucional), evitando decisiones arbitrarias.
  
- **Consulta de evidencia empírica y normativa actualizada**, así como análisis de experiencias comparadas, para sustentar el enfoque elegido sin imposiciones previas.
  
- **Revisión crítica continua del equipo investigador y del asesor**, validando cada hallazgo y recomendación en función de su solidez metodológica.

## **Capítulo IV: Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo**

Esta fase comprende desarrollar los análisis respectivos de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo, a fin de garantizar su sostenibilidad y funcionamiento eficaz y eficiente.

### **4.1. Análisis de Deseabilidad**

#### **4.1.1. Deseabilidad Social**

**Confianza pública:** Aumentar el apoyo o confianza de los ciudadanos de Puerto Maldonado en la PNP, a través de la puesta en ejecución de un sistema disciplinario más eficiente y transparente, detectando y neutralizando todo acto de corrupción y de abuso. Fortalecer la gestión disciplinaria es deseable desde una perspectiva de fortalecimiento institucional.

**Beneficios para el personal policial:** Los auxiliares de investigación de la OD PM han señalado la necesidad de capacitación y mejora en sus condiciones laborales. El presente proyecto podría ser visto de manera positiva si mejoran las condiciones laborales y promueve un ambiente de trabajo más eficiente y motivador.

#### **4.1.2. Deseabilidad Política**

**Alineación con políticas públicas:** El presente proyecto de innovación se encuentra alineado con las políticas públicas de modernización de la gestión pública y fortalecimiento de las instituciones del Estado. El mejorar la capacidad operativa y disciplinaria de la PNP contribuye a alcanzar los objetivos de transparencia, eficiencia y respeto a los derechos humanos, lo cual es deseable desde una perspectiva política y de gobierno.

**Apoyo institucional:** Si bien la asignación de recursos es limitada, la importancia de este proyecto para la mejora de la disciplina policial podría generar el apoyo de las autoridades a nivel nacional, lo que aumentaría la deseabilidad institucional.

La deseabilidad es alta, tanto en términos de impacto social como de fortalecimiento institucional, dado que un sistema disciplinario más eficiente aumentaría la confianza pública y la calidad de los procesos internos en la Policía Nacional del Perú.

**Tabla 18:**

**Matriz del análisis de deseabilidad.**

ACTOR	NIVEL DE INFLUENCIA	NIVEL DE DESEABILIDAD
Jefe de la OD Puerto Maldonado	ALTO	ALTO
Personal de auxiliares de investigación OD Puerto Maldonado	ALTO	ALTO
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIRTIC)	MEDIO	ALTO
Jefatura de la Unidad de Planeamiento y Educación de la Inspectoría General PNP	MEDIO	ALTO
Jefatura de la Inspectoría Descentralizada Puerto Maldonado	MEDIO	ALTO

Uno de los ejes centrales de la presente investigación ha sido evidenciar que la deficiente gestión de competencias y capacidades del personal encargado del procedimiento administrativo disciplinario (PAD) en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado – IGPNP, representa una de las causas estructurales del problema público identificado.

La solución propuesta —una Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada, basada en el modelo Laureate y fortalecida con inteligencia artificial— fue diseñada para

responder directamente a esa causa. Su eficacia en revertir dicha deficiencia

puede evaluarse en función de los siguientes elementos:

- **Pertinencia del contenido formativo:** Los módulos están alineados con las competencias críticas del régimen disciplinario policial, incluyendo normatividad (Ley N.º 30714 y DS N.º 003-2020-IN), procedimientos administrativos, análisis de tipicidad, redacción de actos motivados, ética pública, uso de TIC y habilidades blandas. Esto garantiza que el contenido responda a las carencias detectadas en campo.
  
- **Modelo pedagógico probado:** La solución se inspira en el modelo Laureate, validado internacionalmente, que combina formación asincrónica, tutoría personalizada y enfoque competencial. Este modelo ha demostrado efectividad en mejorar el desempeño profesional de trabajadores públicos en contextos similares.
  
- **Adaptabilidad tecnológica y accesibilidad:** Al implementarse en formato digital, la plataforma permite un acceso continuo y flexible, lo que garantiza una formación permanente del personal, incluso en regiones con infraestructura limitada como Madre de Dios.
  
- **Evaluación formativa e indicadores de mejora:** La solución incluye instrumentos de evaluación continua del aprendizaje, así como seguimiento de indicadores claves de gestión (tiempos de tramitación de PAD, calidad de informes, reducción de errores procedimentales), que permitirán medir objetivamente su impacto.
  
- **Sostenibilidad institucional:** El diseño de la plataforma prevé la integración con los sistemas de capacitación de la IGPNP y el aprovechamiento de recursos existentes, lo que garantiza su continuidad en el tiempo y su impacto a mediano plazo.

## 4.2. Análisis de Factibilidad

### 4.2.1. Factibilidad Técnica

**Recursos disponibles:** El proyecto depende de la implementación de tecnología, como sistemas informáticos para gestionar procedimientos disciplinarios, y la mejora de infraestructura. Sin embargo, la oficina actualmente carece de recursos tecnológicos adecuados, como equipos de cómputo actualizados y un sistema informático para registrar documentos. La mejora técnica sería factible si se consideran recursos como software específico y hardware adecuado.

**Capacitación y habilidades del personal:** La falta de capacitación especializada en el personal actual para manejar procedimientos administrativos disciplinarios es una barrera técnica importante. No obstante, la implementación de programas de capacitación continua podría ser una solución viable para asegurar la competencia técnica del equipo.

**Disponibilidad de infraestructura:** La infraestructura actual es insuficiente, con un espacio limitado para el personal y equipo, lo cual podría mejorar con una reestructuración de las oficinas o el uso de espacios más adecuados.

### 4.2.2. Factibilidad Económica

**Presupuesto asignado:** Actualmente, la OD PM depende del presupuesto de la Región Policial Puno, con recursos limitados para enfrentar sus necesidades operativas. El incremento en la asignación de presupuesto para esta oficina sería importante para la sostenibilidad del proyecto.

**Sostenibilidad a largo plazo:** Una planificación financiera adecuada y una asignación específica de recursos, permitiría que el presente proyecto tenga sostenibilidad, principalmente si se justifica la inversión en tecnología e infraestructura como un medio para mejorar la eficiencia y reducir los costos a largo plazo.

### 4.2.3. Factibilidad Operativa

**Recursos humanos:** La OD PM viene enfrentando el problema relacionado con el déficit de personal, limitando su capacidad operativa. Es necesario y fundamental el incremento de auxiliares de investigación para incrementar la eficiencia del PAD.

**Procesos existentes:** Mejorar el PAD en la OD PM constituye una tarea compleja, toda vez que implicaría actualizar las normas legales y flujos de trabajo interno; sin embargo, la digitalización de los procesos y la estandarización de los PAD podrían mejorar significativamente la eficiencia operativa.

### 4.2.4. Identificación de barreras para la implementación y respuestas estratégicas

En el marco del análisis de factibilidad, se han identificado diversas barreras que podrían limitar la implementación efectiva de la Plataforma Digital de Formación Continua para el personal de la OD PM – IGPNP. A continuación, se describen estas barreras y las estrategias propuestas para superarlas:

#### **Barreras políticas e institucionales**

- **Barrera:** Resistencia al cambio por parte del personal y mandos policiales, por la falta de capacitación en habilidades digitales y porque pueden percibir la innovación como una amenaza a las estructuras internas tradicionales establecidas.
  
- **Estrategia:** Desarrollar un plan de sensibilización institucional dirigido al personal y a los mandos medios y superiores, destacando que la plataforma es una herramienta de fortalecimiento profesional, alineada con los principios de integridad y eficiencia del servicio policial. Se recomienda involucrar a los mandos en el diseño y pilotaje de la solución.

## **Barreras técnicas**

- **Barrera:** Limitada infraestructura tecnológica (conectividad, equipos, servidores) en la OD Puerto Maldonado, que puede afectar la implementación digital.
- **Estrategia:** Diseñar la plataforma con bajo consumo de datos, interfaz móvil y posibilidad de uso offline. Además, gestionar apoyo técnico del MININTER y de la Oficina de Tecnologías de la Información de la PNP para facilitar la infraestructura básica y soporte técnico inicial.

## **Barreras normativas**

- **Barrera:** La actual normativa del régimen disciplinario (Ley N°30714 y DS N°003-2020-IN) no contempla explícitamente la obligatoriedad de formación continua digital para el personal auxiliar o administrativo de la IGPNP.
- **Estrategia:** Formular una propuesta normativa complementaria que permita integrar la formación continua como parte de los criterios de evaluación del desempeño. Esta propuesta puede ser presentada como iniciativa interna al MININTER o al órgano normativo de la PNP.

## **4.3. Análisis de Viabilidad.**

### **4.3.1. Viabilidad Técnica**

**Recursos tecnológicos y logísticos:** En la OD PM se registra un grave déficit de equipos modernos, infraestructura adecuada y conectividad estable; por lo que se sugiere el uso de la plataforma digital con que cuenta la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIRTIC) de la PNP.

**Capacitación:** Luego de haber realizado el trabajo de campo respectivo, se conoció que ningún efectivo que labora en la OD PMP (personal de auxiliares de investigación y administrativo) cuenta con formación específica en procedimientos administrativos disciplinarios, situación que estaría limitando o comprometiendo la efectividad técnica, por lo que es necesario y urgente la ejecución de un plan intensivo de capacitación.

#### **4.3.2. Viabilidad Económica**

**Presupuesto limitado:** La Oficina depende de recursos asignados por la Región Policial Puno, sin un fondo específico para sus necesidades. Esto restringe la capacidad financiera para implementar cambios sustanciales, como adquisición de equipos o infraestructura.

**Sostenibilidad:** Sin un incremento presupuestal, el proyecto enfrentará dificultades para mantener sus avances a largo plazo.

#### **4.3.3. Viabilidad Operativa**

**Recursos humanos:** El número de efectivos es insuficiente, con solo 6 policías asignados frente a un ideal de 25. La carga laboral excesiva afecta la operatividad.

**Procesos:** La falta de estandarización y herramientas digitales obstaculiza la eficiencia de los procedimientos administrativos.

#### **4.3.4. Viabilidad Social**

**Impacto comunitario:** Mejorar la gestión disciplinaria puede fortalecer la confianza ciudadana en la institución policial, reduciendo la percepción de impunidad.

**Aceptación:** Los efectivos policiales expresaron su interés en capacitarse y obtener mejoras en el ámbito laboral, evidenciándose una buena predisposición para asumir retos y adoptar los cambios.

## CONCLUSIONES

En el presente proyecto de innovación, el problema identificado refleja la incapacidad del personal policial de la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado para gestionar eficazmente los procedimientos administrativos disciplinarios debido a un déficit de competencias y capacidades, así como a la carencia de recursos logísticos y tecnológicos adecuados. Esta situación compromete la misión de la Inspectoría General de la PNP, la de garantizar la disciplina, la ética y la transparencia, así como su eficiencia. Es evidente, además, que las condiciones sociales y económicas del departamento de Madre de Dios, especialmente las relacionadas con la minería ilegal y la limitada presencia estatal en estas zonas, agravan el contexto operativo, resaltando la urgencia de abordar y solucionar estas deficiencias para recuperar la confianza ciudadana y fortalecer la legitimidad institucional.

El análisis de las causas que influyen en la presente problemática pone de manifiesto que las principales limitaciones se originan en tres factores clave: (1) un déficit de recursos humanos capacitados, afectando directamente la capacidad de ejecutar el PAD con rigor y eficacia; (2) un diseño presupuestal, logístico y tecnológico insuficiente, restringiendo las herramientas y el ambiente laboral necesarios para el desempeño óptimo del personal; y (3) la ineficacia inherente en el procedimiento administrativo disciplinario (PAD), exacerbada por normativas inadecuadas y una carga laboral desproporcionada. Estas tres causas traen como consecuencia impunidad permanente impunidad permanente y desmotivan al personal que realiza este trabajo crítico.

El presente prototipo, apoyado en una plataforma digital de formación continua personalizada, inspirada en el modelo Laureate (UPC) y potenciada por inteligencia artificial aborda directamente las causas del problema. La plataforma está diseñada para ofrecer capacitación flexible, escalable y personalizada permitiendo al personal de auxiliares de investigación de la

OD PM adquirir competencias técnicas y habilidades blandas esenciales para una gestión eficiente del PAD. Este modelo innovador introduce una metodología asincrónica que se adapta a las necesidades de tiempo del personal policial, garantizando una cultura de aprendizaje continuo y mejorando el desempeño organizacional en términos de calidad y ética.

La implementación de la plataforma digital impactará positivamente en la eficiencia y transparencia de los procedimientos administrativos disciplinarios, así como transformará la manera en que se capacita al personal, dejando atrás los métodos tradicionales que aún siguen vigentes. El resultado que se espera incluye la reducción significativa en los tiempos de resolución de expedientes, una mejor gestión de recursos, el aumento en la motivación del personal debido a la disponibilidad de herramientas efectivas, y un fortalecimiento de la cultura organizacional en la Inspectoría General de la PNP. Socialmente, este cambio permitirá restaurar la confianza ciudadana al demostrar el compromiso institucional con la mejora continua y la ética en la gestión pública.

La implementación de la Plataforma Digital de Formación Continua Personalizada requiere una inversión inicial significativa en infraestructura tecnológica, desarrollo de contenidos y capacitación al personal. Este costo se justifica plenamente por los beneficios a largo plazo, como la optimización de los recursos administrativos, la reducción de tiempos y errores en los procedimientos disciplinarios y el fortalecimiento de la transparencia institucional; además, al ser un sistema escalable, su adopción a nivel nacional podría generar economías de escala, maximizando el retorno de la inversión y potenciando la sostenibilidad de la solución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, P., & Yepes, M. (2005). Gestión de capacidades organizacionales. Editorial Universitaria.
- Arescurenaga, H. (2016). Procedimientos administrativos disciplinarios en la Policía Nacional del Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. Revista Europea de Formación Profesional, número 1, páginas 8-14
- Claude Lévy-Leboller (2003). "La motivación en la empresa: Modelos y estrategias". Gestión 2000.
- Doidge, N. (2007). The brain that changes itself: Stories of personal triumph from the frontiers of brain science. Penguin Books. Zull, J. E. (2002).
- Gurreonero y Pinto (2022). "Los bajos niveles de disciplina del personal de Suboficiales PNP, afectan la calidad del servicio policial en la III MACREPOL - La Libertad, durante el año 2020". Trabajo de investigación para obtener el grado de magister PUCP.
- Lévy-Leboyer, C. (2000). Gestión des compétences. Éditions d'Organisation.
- Pacori (2022). Manual de Derecho Administrativo Disciplinario y Procedimiento Administrativo Sancionador". Grupo Lex & Luis.
- Puelles, C. (2009). Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. Revista Psicopatología Clínica, Legal y Forense.
- Rojas, P y Matsuno, M. (2024). Riesgos ergonómicos en la Unidad de Servicios Especiales - Centro de la Policía Nacional del Perú. Escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú.

Schultz, W. (1997). Dopamine neurons and their role in reward mechanisms. *Current Opinion in Neurobiology*, 7(2), 191-197. [https://doi.org/10.1016/S0959-4388\(97\)](https://doi.org/10.1016/S0959-4388(97)).

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*.

Ventura, W y Vásquez, A. (2021). Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de la dependencia – Chiclayo. *Revista de la Universidad Señor de Sipán*.

Zull, J. (2002). "El arte de cambiar el cerebro: Enriqueciendo la práctica de la enseñanza mediante la exploración de la biología del aprendizaje". Stylus Publishing.

## ANEXOS:

### ANEXO 1: Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público

“Deficiente gestión de competencias y capacidades para el correcto procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú, período 2022-2023”.

Dimensiones de la arquitectura del Preguntas problema	Objetivos	Hipótesis	Fuente de Datos	Herramientas
<b>Magnitud del problema</b> ¿Cuál es la magnitud de la problemática en la OD PM, durante el 2022 - 2023?	Determinar cuál es la magnitud de la problemática en la OD PM, durante el 2022 – 2023.	Existe impunidad en los investigados por deficiente gestión en la OD PM, durante el 2022 – 2023.	Documentos oficiales de la IG PNP. Oficiales (OO) PNP Suboficiales (SSOO) PNP Documentos oficiales de la OD PM	Revisión documental Entrevista Entrevista Revisión documental
<b>Características del procedimiento administrativo disciplinario</b> ¿Cuáles son las principales características (*)(Fortalezas y Debilidades) del PAD relacionadas con las capacidades y competencias del personal de la OD PM?	Establecer cuáles son las principales características de la problemática del PAD en lo referente a capacidades y competencias en la OD PM.	La OD PM tiene serias limitaciones de recursos humanos capacitados y actualizados, recursos logísticos y presupuesto público (actividad / proyectos) para el desarrollo del PAD, durante el 2022-2023.	Documentos oficiales de la DIRREHUM PNP /OO PNP SSOO PNP	Revisión documental Entrevista Cuestionario
<b>Actores involucrados.</b> ¿Quiénes son los actores involucrados y cuál es su rol/funciones (directo e indirecto) en la problemática de la OD PM, durante el 2022 - 2023?	Determinar quiénes son los actores institucionales involucrados y cuál es su rol/funciones (directo e indirecto) en la problemática de OD PM, durante el 2022 - 2023?	Los actores de la OD PM no cuentan con las capacidades y competencias para la gestión del PAD (óptimo/eficaz), durante el 2022 – 2023.	Documentos oficiales de la OD PM OO PNP SSOO PNP	Observación Entrevista Cuestionario

<b>Problemática de la jurisdicción</b>	¿Cuáles son las características de la problemática de jurisdicción (Social, político y económico) en donde viene funcionando la OD PM, durante el 2022 – 2023?	Determinar cuáles son las características de la problemática de jurisdicción de la OD PM, durante el 2022 - 2023	Las infracciones graves cometidas por el personal de la Unidad Ejecutora de la OD PM, durante el 2022 – 2023.	Documentos oficiales de Puno Oficial Superior PNP	Revisión documental Entrevista
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------

(\*) Características multidisciplinares: RR.HH., logístico (contratos y equipos), presupuesto, normas. Cualificación del procedimiento disciplinario en referencia a capacidades y competencias.

**ANEXO 2: HERRAMIENTAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ARQUITECTURA DEL PROBLEMA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**CUESTIONARIO**

**PROYECTO FINAL DE INVESTIGACIÓN:** “Deficiente gestión de competencias y capacidades de los RR.HH. para el correcto procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú, período 2022-2023”.

**OBJETIVO:** Obtener información para determinar las carencias y deficiencias existentes en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – Inspectoría General de la PNP.

**A. DATOS GENERALES**

1. Apellidos y Nombres: .....
2. Grado:.....
3. Cargo: .....
4. Tiempo de servicios reales y efectivos en la PNP: .....
5. Tiempo laborando en la OD Puerto Maldonado: .....

**B. INTERROGANTES**

1. ¿Durante su carrera policial, ha realizado Ud. cursos de capacitación y/o especialización relacionados con la labor administrativa disciplinaria policial?  
En caso de haber realizado, menciónelos y califique del 1 al 5 si estos cursos le sirvieron para mejorar el desempeño de sus funciones:

-----  
-----  
-----  
-----

1.Definitivamente no me sirvió ( ), 2.No me sirvió ( ), 3.Ni SI ni NO me sirvió ( ), 4.Si me sirvió ( ), 5.Definitivamente si me sirvió ( ).

2. Ud. considera que es necesario y urgente que todo el personal policial que presta servicios en la Oficina de Disciplina, Inspectoría Descentralizada y la Inspectoría Macro Regional de Puerto Maldonado deben recibir capacitaciones constantes para elevar el nivel de eficiencia y gestión de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios sometidos a consideración. ¿Mencione Ud. sobre que normatividad o materias o cursos deben dictarse en relación de más a menos importante/procure describir al menos 03 temáticas o cursos?

Respuesta: .....

- a) .....
- b) .....
- c).....

3. ¿Cuenta Ud. con los recursos logísticos, tecnológicos y la infraestructura adecuada para el óptimo desempeño de sus funciones relacionados con los procedimientos administrativos

disciplinarios? Califique cada una: recursos logísticos, tecnológicos y la infraestructura del 1 al 5 si estos le sirvieron:

Respuesta:.....

Recursos logísticos:

1.Definitivamente no cuento ( ), 2.No cuento ( ), 3.Ni SI ni NO cuento ( ), 4.Si cuento ( ), 5.Definitivamente si cuento con los recursos ( ).

Recursos logísticos:

1.Definitivamente no cuento ( ), 2.No cuento ( ), 3.Ni SI ni NO cuento ( ), 4.Si cuento ( ), 5.Definitivamente si cuento con los recursos ( ).

Infraestructura:

1.Definitivamente no cuento ( ), 2.No cuento ( ), 3.Ni SI ni NO cuento ( ), 4.Si cuento ( ), 5.Definitivamente si cuento con los recursos ( ).

4. Existen carencias o limitaciones en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado para el buen desempeño de sus funciones ¿Podría Ud. mencionar 03 carencias que son importantes, por cada recurso?:

Recursos logísticos:

.....

.....

Recursos logísticos:

.....

.....

Infraestructura: .....

.....

.....

5. En la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado ¿Se cuenta con el personal policial idóneo y necesario para desarrollar o diligenciar los expedientes administrativos disciplinarios, en vista que existiría demasiada carga laboral? Justifique su respuesta y califique su relevancia:

Respuesta:.....

.....

1.Definitivamente no se cuenta ( ), 2.No se cuenta ( ), 3.Ni SI ni NO se cuenta ( ), 4.Si se cuenta ( ), 5.Definitivamente si se cuenta con el personal necesario ( ).

6. ¿Cuántos efectivos PNP, debería incrementarse en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado como ideal, para ser eficaz y eficiente en la labor diaria que se desarrolla en dicha Oficina de Inspectoría?

1. Un efectivo PNP ( ), 2.Tres efectivos PNP ( ), 3.Cinco efectivos PNP ( ), 4.Siete efectivos PNP ( ), 5.Mas de ocho efectivos PNP ( ).

7. ¿Considera Ud, que en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado y otras oficinas de Inspectoría General debe laborar personal policial especializado en Control Disciplinario Policial o con estudios o licenciados abogados o especialistas en derecho policial, para una mejora en la gestión de los procesos administrativos disciplinarios? Califique la relevancia del 1 al 5 si es necesario)

Respuesta:

1.Definitivamente no es necesario ( ), 2.No es necesario ( ), 3.Ni SI ni NO es necesario ( ), 4.Si es necesario ( ), 5.Definitivamente si es necesario ( ).

8. ¿Los recursos económicos otorgados por la Unidad Ejecutora de la REGPOL Puno, son suficientes, para el buen cumplimiento de las funciones de la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado? Justifique su respuesta (califique del 1 al 5):

Respuesta:

1.Definitivamente no es suficiente ( ), 2.No es suficiente ( ), 3.Ni SI ni NO es suficiente ( ), 4.Si es suficiente ( ), 5.Definitivamente si es suficiente ( ).

9. En su labor permanente en la Oficina de Disciplina de Puerto Maldonado ¿Cuáles son los principales problemas o limitaciones que aquejan a dicha área, relacionada con la instrucción de los procedimientos administrativos disciplinarios? Mencione Ud. 03 principales problemáticas de mayor a menor:

Respuesta:

a).....  
b).....  
c).....

10. Actualmente, en la jurisdicción policial de Madre de Dios existen dos Oficinas de Disciplina (de la Inspectoría General y de la REGPOL Madre de Dios), ¿Considera Ud, que esta descentralización contribuirá a mejorar la problemática disciplinaria existente en la mencionada región policial? Justifique su respuesta. Califique del 1 al 5.

Respuesta:

1.Definitivamente no contribuirá a mejorar ( ), 2.No contribuirá ( ), 3.Ni SI ni NO contribuirá ( ), 4.Si contribuirá ( ), 5.Definitivamente si contribuirá ( ).

-----  
Puerto Maldonado, 26 de agosto de 2024

**ANEXO 2-A: HERRAMIENTAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ARQUITECTURA  
DEL PROBLEMA**



**REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO**

**CORONEL PNP OSCAR DANIEL CUBA HUAYTALLA – JEFE DE LA INSPECTORÍA  
DESCENTRALIZADA PUERTO MALDONADO**

**“DEFICIENTE GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES DE LOS RRHH PARA EL  
CORRECTO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO EN LA OFICINA DE  
DISCIPLINA PUERTO MALDONADO – INSPECTORÍA GENERAL DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ, PERÍODO 2022-2023”**

Mediante la suscripción del presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria,
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta,
- He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas,
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí,
- Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados cuando el estudio haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con la Escuela de Posgrado de Gobierno y Políticas Públicas PUCP al correo [maestria.gobiernopnp@pucp.edu.pe](mailto:maestria.gobiernopnp@pucp.edu.pe).
- Si (  ) No (  ) acepto que la entrevista sea registrada en audio, fotos, vídeo.
- Si (  ) No (  ) deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si (  ) No (  ) autorizo que el registro de esta entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de investigación, bajo las consideraciones precedentes.

-----  
Erick Augusto QUIROZ DÁVILA  
CORONEL PNP

Firma del entrevistador

-----  
ÓSCAR DANIEL CUBA HUAYTALLA  
CORONEL PNP

Firma del entrevistado

Fecha: \_\_\_\_\_



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GOBIERNO Y**  
**POLÍTICAS PÚBLICAS**

**ENTREVISTA A ESPECIALISTA: JEFE DE INSPECTORÍA DESCENTRALIZADA  
PUERTO MALDONADO.**

1. Previamente a la lectura de las indicaciones, se debe coordinar con el entrevistado (a) para garantizar su participación.
2. Prender la grabadora y leer el texto de presentación.

Soy el coronel PNP Erick Augusto QUIROZ DÁVILA, se está realizando un estudio sobre: “DEFICIENTE GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACIDADES DE LOS RRHH PARA EL CORRECTO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO EN LA OFICINA DE DISCIPLINA PUERTO MALDONADO – INSPECTORÍA GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, PERÍODO 2022-2023”. Se pretende conversar con Ud. para hacerle una breve entrevista, la cual será grabada solo para fines de registro y su identidad se mantendrá en absoluta reserva. ¿Está usted de acuerdo en participar de la presente entrevista?

3. Nombres y Apellidos:
4. Objetivo: “Determinar cuál es la magnitud de la situación problemática en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, durante el 2022 – 2023”.

**A. Introducción.**

1. ¿Desde cuándo se viene desempeñando como jefe de Inspectoría Descentralizada Puerto Maldonado?
2. ¿Ha prestado servicios anteriormente en otros órganos disciplinarios de la Inspectoría General PNP?; de ser así, precise las Unidades donde ha laborado.
3. De su respuesta anterior, ¿podría indicar si ha recibido cursos de capacitación, especialización o perfeccionamiento en el ámbito del Sistema Disciplinario Policial?
4. En base a su experiencia señalada, ¿Cuál es su apreciación de la situación actual del Régimen Disciplinario Policial?

**B. Principales características de la problemática del procedimiento administrativo disciplinario en lo referente a las competencias y capacidades de RRHH en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, período 2022-2023.**

5. ¿Si el personal policial que presta servicios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP tiene experiencia en el ámbito funcional del Sistema Disciplinario Policial; y, si al respecto, cuentan con capacitación y/o especialización concerniente al Régimen Disciplinario Policial?
6. ¿Si tiene conocimiento qué criterios se aplican para la selección del personal policial que presta servicios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP?
7. ¿Qué genera el déficit de recursos humanos y competencias profesionales en el procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP?

**C. Presupuesto, Infraestructura y recursos logísticos, económicos y tecnológicos en la gestión de los procedimientos administrativos disciplinarios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – IG PNP, período 2022-2023.**

8. ¿Si tiene conocimiento cuál es el presupuesto que se le asigna a la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – IGPNP para el ejercicio de sus funciones, y qué tipos de gastos comprende?

9. ¿Si para la gestión de los procedimientos administrativos disciplinarios la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – IGPNP cuenta con Infraestructura adecuada y recursos económicos, logísticos y tecnológicos suficientes?

**D.** Procedimiento administrativo disciplinario en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – Inspectoría General PNP, período 2022-2023.

10. ¿Cómo se evalúa el resultado de las investigaciones administrativas disciplinarias que practica el personal policial de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP?

11. ¿Qué factores atribuye Ud. a la ineficiencia del procedimiento administrativo disciplinario que practica el personal que presta servicios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado – IGPNP?

12. ¿Qué consecuencias genera la incorrecta ejecución del procedimiento administrativo disciplinario por parte del personal que presta servicios en la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP?

**E.** Cierre

Dada su experiencia profesional, ¿Qué alternativas de solución y/o propuestas viables plantearía Ud. para optimizar la labor que realiza el personal policial de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado - IGPNP, para el correcto procedimiento administrativo disciplinario?

Gracias por su atención.

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA PÚBLICO

PREGUNTA CAUSAL	HIPÓTESIS	FUENTES DE DATO	HERRAMIENTAS	MÉTODO DE ANÁLISIS
¿Qué genera el déficit de recursos humanos y competencias profesionales en el PAD en la OD PM de la IG PNP?	El déficit de recursos humanos y de competencias profesionales viene generando una deficiente gestión/desempeño de los PAD en la OD PM de la IG PNP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Estadística de la IG PNP</li> <li>- Oficina de Estadística de la OD PM.</li> <li>- Jefe de la IG PNP.</li> <li>- Jefe de la OD de PM.</li> <li>- Oficiales y suboficiales que laboran en la OD de PM.</li> </ul>	Entrevista semiestructurada	Análisis de contenido (Cualitativo)
¿Qué consecuencias genera el deficiente o insuficiente presupuesto, logístico y/o tecnológico en la gestión de los PAD que instruye la OD PM de la IG PNP, período 2022-2023?	La insuficiente asignación de presupuesto, de recursos logísticos y tecnológicos viene generando una significativa reducción de la calidad y alcance del servicio y bajo rendimiento productivo en la OD PM de la IG PNP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de la Unidad Ejecutora de la Región Policial Puno (depende la REGPOL Madre de Dios).</li> <li>- Jefe de la IG PNP.</li> <li>- Jefe de la OD de PM</li> <li>- Oficiales y suboficiales que laboran en la OD de PM</li> </ul>	Cuestionario	Análisis documental (Cualitativo)
¿Qué efectos genera la ineficacia del PAD con relación al personal que no se encuentra capacitado y/o actualizado?	La ineficacia del PAD viene generando hechos de impunidad y corrupción, en el personal que labora en la OD PM de la IG PNP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de la OD PM.</li> <li>- Oficiales que laboran en la OD PM.</li> <li>- Sociedad Civil</li> </ul>	Revisión documental	Análisis documental (Cualitativo)

## **ANEXO 4: HERRAMIENTAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE CONCEPTUALIZACIÓN Y TESTEO DEL PROTOTIPO**

**ENTREVISTA AL SS PNP LUIS MANUEL CABRERA PACORA PERTENECIENTE A LA DIRTIC PNP – LICENCIADO EN EDUCACIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE TELECOMUNICACIONES E INFORMÁTICA**

**OBJETIVO:** Evaluar la factibilidad, viabilidad y el impacto de la implementación de una plataforma digital para la formación continua en línea, que permita capacitarse al personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, sin importar su ubicación, dándoles flexibilidad para completar los cursos según su disponibilidad, con permanente actualización de contenido relevante; e incorporando sistemas de inteligencia artificial que apoyen en la revisión y análisis de expedientes disciplinarios, sugiriendo acciones basadas en precedentes y normativas.

En base a dicho objetivo, responda las siguientes preguntas de manera clara y concisa:

Sobre el costo de adquisición e implementación:

1. ¿Cuál fue el presupuesto destinado a la adquisición de la plataforma digital?

---

---

2. ¿Qué partidas específicas se consideraron para la implementación (infraestructura, capacitación, mantenimiento, etc.)?

---

---

3. ¿Qué porcentaje del presupuesto total fue financiado por recursos propios y qué parte provino de otras fuentes?

---

---

Sobre la funcionalidad:

4. ¿Qué características diferencian a esta plataforma frente a otras soluciones en el mercado?

---

---

---

5. ¿Qué limitaciones técnicas se han identificado desde su implementación?

---

---

---

6. ¿Cómo se garantiza la accesibilidad para todo el personal policial, especialmente en zonas remotas?

---

---

7. ¿Es factible asignar un acceso a la plataforma digital, sin costo alguno, que permita implementar el piloto de educación en línea dirigida en su primera fase a 20 efectivos de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado?

---

---

Sobre los resultados obtenidos:

**8.** ¿Cuántos efectivos policiales se han capacitado a través de la plataforma desde su lanzamiento?

---

**9.** ¿Qué indicadores de desempeño se utilizan para evaluar la efectividad de la formación?

---

---

**10.** ¿Qué retroalimentación han brindado los usuarios sobre la funcionalidad y la utilidad de la plataforma?

---

---

---

Lima, .... de noviembre de 2024

## **ENTREVISTA A LA MAGISTER ROSA MARÍA ARÉVALO ALVARADO – INSTITUTO DE DOCENCIA UNIVERSITARIA PUCP**

**OBJETIVO:** Evaluar la factibilidad, viabilidad y el impacto de la implementación de una plataforma digital para la formación continua en línea, que permita capacitarse al personal de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado, sin importar su ubicación, dándoles flexibilidad para completar los cursos según su disponibilidad, con permanente actualización de contenido relevante; e incorporando sistemas de inteligencia artificial que apoyen en la revisión y análisis de expedientes disciplinarios, sugiriendo acciones basadas en precedentes y normativas.

En base a dicho objetivo, responda las siguientes preguntas de manera clara y concisa:

1. ¿Cuál fue el presupuesto destinado a la adquisición de la plataforma de educación a distancia de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP VIRTUAL, diseñada para ofrecer cursos, diplomados y programas de formación continua en modalidad online, integrando tecnologías educativas innovadoras?
2. ¿Qué partidas específicas se consideraron para la implementación (infraestructura, capacitación, mantenimiento, etc.)?
3. ¿Qué porcentaje del presupuesto total fue financiado por recursos propios y qué parte provino de otras fuentes?
4. ¿Qué tiempo demora la implementación de la plataforma educativa una vez adquirida, cómo se desarrolla el sistema de monitoreo para poder determinar el tiempo de uso que le dedica cada usuario durante el período de capacitación y sobre ello ponderar la evaluación y capacitación?
5. ¿Qué características diferencian a esta plataforma frente a otras soluciones en el mercado?
6. ¿Qué limitaciones técnicas se han identificado desde su implementación?
7. ¿Cómo se garantiza la accesibilidad para todo el personal policial, especialmente en zonas remotas?
8. ¿Es factible asignar un acceso a la plataforma digital, sin costo alguno, que permita implementar el piloto de educación en línea dirigida en su primera fase a 20 efectivos de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado?
9. ¿Cuántos efectivos policiales se han capacitado a través de la plataforma desde su lanzamiento?
10. ¿Qué indicadores de desempeño se utilizan para evaluar la efectividad de la formación?
11. ¿Qué retroalimentación han brindado los usuarios sobre la funcionalidad y la utilidad de la plataforma?
12. ¿Cómo podría adaptarse el modelo de PUCP Virtual para fortalecer la capacitación continua de los efectivos policiales en contextos como el de la Oficina de Disciplina Puerto Maldonado?
13. ¿Qué estrategias recomienda para implementar metodologías asincrónicas en la formación continua de personal con limitaciones de tiempo y recursos tecnológicos?

14. ¿Cómo se puede maximizar el impacto de herramientas de inteligencia artificial y e-learning en plataformas educativas como la propuesta 'YO APRENDO'?
15. Desde su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos al integrar plataformas digitales en entornos institucionales con déficit de competencias técnicas?
16. ¿Qué indicadores clave podrían utilizarse para evaluar la efectividad de un modelo de formación continua digital basado en experiencias de PUCP Virtual?

## **ENTREVISTAS**

### **AL PERSONAL DE AUXILIARES DE INVESTIGACIONES DE LA OFICINA DE DISCIPLINA PUERTO MALDONADO – IG PNP.**

GRADO : SB  
APELLIDOS Y NOMBRES : PALOMINO HUILLCA, ALEX IVAN  
CARGO : AUXILIAR DE INVESTIGACIONES  
FECHA : 03 DIC 24

En base a nuestro proyecto de innovación que queremos implementar para optimizar el correcto procedimiento administrativo disciplinario en la OD PM, responda las siguientes preguntas de manera clara, breve y concisa:

Percepción sobre la formación continua:

1. ¿Qué tan importante considera la formación continua para mejorar su desempeño en el manejo del PAD?
2. ¿Cree que una plataforma digital de capacitación sería útil para su desarrollo profesional? ¿Por qué?

Interés en el aprendizaje en línea:

3. ¿Ha tenido experiencias previas con plataformas de aprendizaje en línea? ¿Cómo las evaluaría?
4. ¿Qué características debería tener una plataforma para que sea atractiva y fácil de usar?

Expectativas sobre el proyecto:

5. ¿Qué beneficios espera obtener con una herramienta de formación continua basada en inteligencia artificial?
6. ¿Considera que esta solución puede ayudar a reducir las limitaciones actuales en su trabajo?

Motivación y necesidades:

7. ¿Qué elementos le motivarían a participar activamente en un programa de formación en línea? (bonos, reconocimientos, certificaciones, etc.)
8. ¿Qué tipos de contenido o cursos considera más relevantes para sus necesidades laborales actuales?

Impacto en el desempeño:

9. ¿Cree que este proyecto puede mejorar la eficiencia y calidad de los procedimientos administrativos disciplinarios?
10. ¿Cómo cambiaría su trabajo diario si tuviera acceso a esta solución?

Capacidades y formación:

11. ¿Qué cursos o capacitaciones específicas han recibido en relación con el procedimiento administrativo disciplinario (PAD)?
12. ¿Considera suficiente su preparación actual para realizar sus funciones? ¿Por qué?
13. ¿Qué temas considera prioritarios para una capacitación adicional?

Uso de recursos tecnológicos:

14. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza regularmente para gestionar expedientes?  
¿Son suficientes y funcionales?
15. ¿Qué tipo de mejoras tecnológicas considera necesarias para optimizar su trabajo?

Carga laboral y distribución:

16. ¿Cómo describiría la distribución de su carga laboral diaria? ¿Es manejable?
17. ¿Existen procesos que podrían automatizarse o simplificarse para ahorrar tiempo?

Limitaciones y necesidades:

18. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta en su trabajo diario?
19. Si pudiera priorizar un recurso o solución inmediata, ¿cuál sería y por qué?

Evaluación del entorno:

20. ¿Considera que las condiciones laborales actuales (infraestructura, clima laboral, incentivos) influyen en su desempeño? ¿Cómo?
21. ¿Qué tipo de incentivos podrían motivarle a mejorar su productividad y compromiso?

Infraestructura tecnológica:

22. ¿Cuenta con acceso estable a internet y equipos tecnológicos adecuados para su trabajo?
23. ¿Considera que los dispositivos actuales soportarían el uso de una plataforma digital de formación?

Capacidades técnicas:

- 24.** ¿Tiene experiencia previa utilizando plataformas digitales o herramientas tecnológicas en su labor?
- 25.** ¿Qué nivel de apoyo o capacitación necesitaría para usar una plataforma de formación continua?

Disponibilidad de tiempo:

- 26.** ¿Cree que podría dedicar tiempo regular a la capacitación en línea dentro de su jornada laboral?
- 27.** ¿Qué horarios o modalidades serían más convenientes para usted?

Recursos necesarios:

- 28.** ¿Qué recursos adicionales (equipos, software, espacios de trabajo) considera imprescindibles para implementar este proyecto?
- 29.** ¿Cómo evalúa el apoyo logístico actual en la Oficina de Disciplina?

Factores de implementación:

- 30.** ¿Existen barreras específicas en la oficina que podrían dificultar la implementación de una plataforma digital?
- 31.** ¿Qué aspectos del proyecto considera más factibles o difíciles de ejecutar?

Infraestructura y tecnología:

- 32.** ¿La oficina cuenta con equipos y conectividad adecuados para implementar una plataforma digital?
- 33.** ¿Qué mejoras tecnológicas considera prioritarias para viabilizar este proyecto?

Recursos humanos:

- 34.** ¿El personal disponible es suficiente y está capacitado para adaptarse a esta solución?
- 35.** ¿Se necesita reforzar el equipo con personal adicional o especializado?

Apoyo institucional:

- 36.** ¿Qué tipo de respaldo espera de las autoridades superiores para implementar esta propuesta?
- 37.** ¿Cree que la región policial puede contribuir con recursos logísticos o económicos?

Factores económicos:

- 38.** ¿Existe un presupuesto asignado o planes para financiar esta iniciativa?

**39.** ¿Qué estrategias podría proponer para gestionar recursos adicionales?

Planificación y riesgos:

**40.** ¿Cuánto tiempo estima que tomaría implementar esta solución de manera efectiva?

**41.** ¿Qué obstáculos prevé en la ejecución y cómo podrían mitigarse?